

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat menjadi tugas pokok bagi pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan umum yang dilandasi oleh kepentingan nasional dan tuntutan kebutuhan masyarakat secara luas. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah adalah implikasi dari aparat negara yang berfungsi sebagai pelayan masyarakat. Hal ini merupakan perubahan paradigma pemerintahan dari penguasa menjadi pelayan agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat meningkat. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Eksistensi pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan publik menjadi sorotan penting apakah pemerintahan yang dijalankan telah sesuai dengan prinsip *good governance* yang mencerminkan pelayanan publik yang baik. Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang mendambakan terwujudnya *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik). *Good governance* dapat didefinisikan sebagai pemerintahan yang mengembangkan dan menetapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh

seluruh masyarakat (dalam Anggara, 2012:209). Perwujudan dari tata pemerintahan yang baik dapat dilakukan seiring dengan adanya keseimbangan antara tiga pilar, yaitu sektor pemerintahan, sektor swasta, dan sektor masyarakat yang saling berkesinambungan dalam pengelolaan sumber daya alam, lingkungan, ekonomi, dan sosial.

Bentuk pemberian pelayanan yang diusahakan pemerintah salah satunya dengan memberikan kemudahan berusaha. Kemudahan berusaha yang diperoleh masyarakat mampu menciptakan iklim investasi yang baik dan merangsang usaha-usaha baru untuk tumbuh berkembang di Indonesia. Selain itu juga, mampu meningkatkan produk domestik bruto yang pada akhirnya daya saing nasional dapat meningkat. Berikut data peringkat indikator kemudahan berusaha di Indonesia.

Tabel 1.1
Peringkat Indikator Kemudahan Berusaha di Indonesia

No.	Indikator <i>Ease of Doing Business</i> (Kemudahan Berusaha)	Ranking			
		2016	2017	2018	2019
1.	<i>Starting a business</i> (memulai usaha)	167	151	144	134
2.	<i>Dealing with construction permit</i> (mengurus izin pembangunan)	113	116	108	112
3.	<i>Registering property</i> (mendaftarkan tanah)	123	118	106	100
4.	<i>Getting electricity</i> (instalasi listrik)	61	49	38	33
5.	<i>Paying taxes</i> (membayar pajak)	115	104	114	112
6.	<i>Getting credit</i> (memperoleh kredit)	70	62	55	44
7.	<i>Protecting minority investor</i> (perlindungan terhadap investor kecil)	69	70	44	51
8.	<i>Trading across borders</i> (perdagangan lintas batas)	113	108	112	116
9.	<i>Enforcing contract</i> (penegakan kontrak)	171	166	145	146
10.	<i>Resolving insolvency</i> (penyelesaian kepailitan)	74	76	38	36

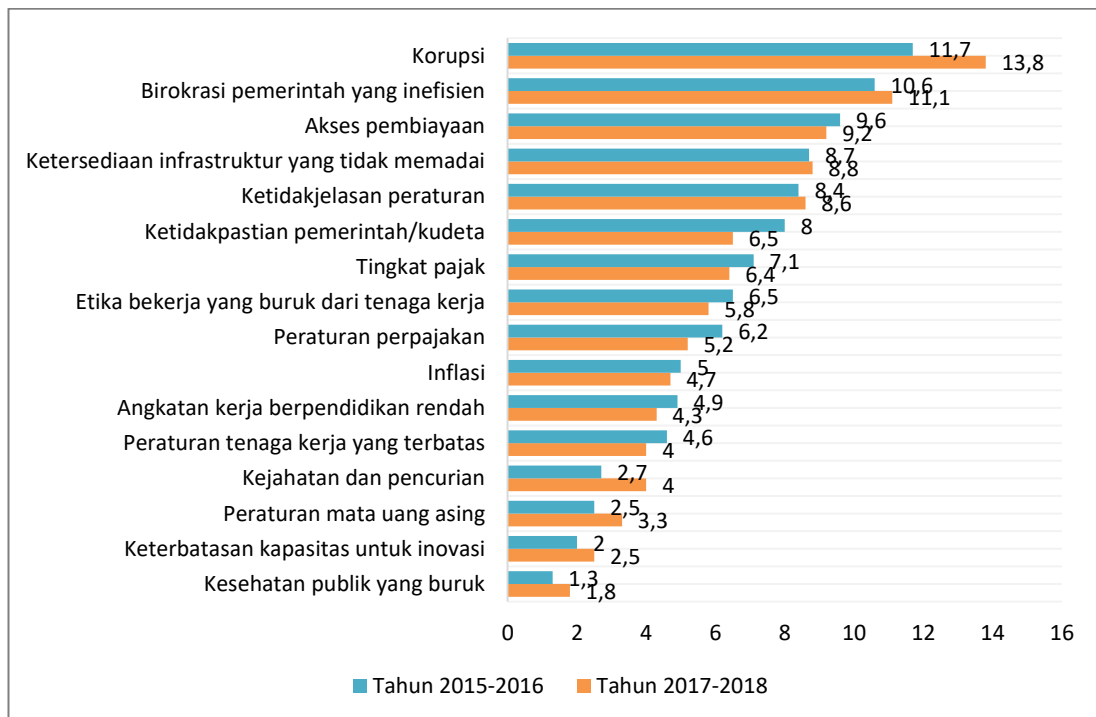
Sumber: World Bank dan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia Tahun 2016-2019

Tabel 1.1 menunjukkan peringkat per indikator dalam indeks kemudahan berusaha di Indonesia. Beberapa indikator setiap tahunnya rata-rata mengalami peningkatan seperti indikator memulai usaha, mendaftarkan tanah, instalasi listrik, dan memperoleh kredit. Namun masih terdapat beberapa indikator yang berada di peringkat ratusan dan jauh dari peringkat indikator lainnya yaitu indikator

mendaftarkan tanah di peringkat 100, mengurus izin pembangunan dan membayar pajak di peringkat 112, perdagangan lintas batas di peringkat 116, memulai usaha di peringkat 134, serta penegakan kontrak di posisi 146. Pencapaian tersebut tidak terlepas dari beberapa komponen yang mempengaruhi rendahnya peringkat kemudahan berusaha di Indonesia. Terdapat beberapa faktor penghambat dalam melakukan suatu usaha atau bisnis seperti yang terlihat di dalam grafik berikut.

Grafik 1.1

Faktor Penghambat Investasi di Indonesia



Sumber: World Economic Forum (WEF) dalam Global Competitiveness Report Tahun 2019

Grafik 1.1 di atas menunjukkan adanya faktor yang paling menghambat dalam melakukan usaha adalah korupsi dengan nilai tertinggi sebesar 13.8 poin pada tahun 2017-2018, kemudian disusul oleh faktor berupa birokrasi pemerintah yang inefisien. Faktor birokrasi pemerintah yang kompleks dan inefisien menjadi

perhatian besar dalam melakukan usaha khususnya pada saat memulai suatu usaha yang memerlukan perizinan. Sejauh ini, pelayanan publik di bidang administrasi penanaman modal serta perizinan dan non perizinan dinilai rumit oleh masyarakat luas terutama para pemohon layanan. Kerumitan tersebut terdapat dalam pengurusan persyaratan dan prosedur perizinan (Marlina, 2017). Inefisiensi birokrasi berdampak pada ketidakpercayaan masyarakat terhadap urusan birokrasi.

Kota Semarang merupakan kota metropolitan di Indonesia sekaligus ibukota Provinsi Jawa Tengah yang mana juga merupakan pusat berbagai kegiatan seperti pemerintahan, ekonomi, dan industri terlebih investasi atau penanaman modal. Menurut data dari BPS Provinsi Jawa Tengah (2020), Kota Semarang menjadi kota dengan pencapaian nilai investasi Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) tertinggi kedua di bawah Kabupaten Cilacap pada tahun 2019.

Tabel 1.2
Jumlah Realisasi Proyek dan Nilai Investasi Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN)

Wilayah	Realisasi Proyek dan Nilai Investasi Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN)							
	Proyek				Nilai Investasi (dalam juta rupiah)			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Kabupaten Cilacap	17	17	39	65	12.162.084,70	395.274,40	4.805.118,20	6.830.889,70
Kabupaten Kudus	61	154	232	347	881.543,30	1.034.981,20	687.187,70	2.041.677,30
Kabupaten Wonogiri	301	169	165	268	222.707,40	41.831,90	42.569,20	58.524,90
Kota Magelang	3	10	13	34	13.740,00	16.418.900,00	12.966,20	25.080,30
Kota Surakarta	16	22	32	153	11.657,50	29.262,30	383.298,80	212.674,80
Kota Pekalongan	8	16	16	50	15.620,50	51.256,50	96.123,00	24.335,20
Kota Tegal	3	6	17	40	10.237,70	34.326,60	13.494,70	34.483,80
Kota Salatiga	7	19	41	82	4.149,80	98.595,90	121.931,20	22.520,30
Kota Semarang	93	138	239	716	501.740,80	1.129.039,20	8.534.747,90	4.048.092,10
Kabupaten Demak	57	89	142	180	1.003.806,80	758.548,70	463.882,80	517.438,80
Kabupaten Grobogan	8	16	38	35	28.717,00	247.327,20	215.708,80	393.135,80
Kabupaten Kendal	9	9	20	61	-	4.566,10	311.708,40	135.930,50

Sumber: BPS Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020

Data yang tercantum pada tabel 1.2 merupakan realisasi proyek yang digarap dan nilai investasi penanaman modal dalam negeri (PMDN) di beberapa kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah. Realisasi tahun 2016 hingga tahun 2019 tersebut sangatlah beragam setiap kabupaten/kota. Jumlah realisasi proyek terbanyak diraih oleh Kota Semarang dengan perolehan 716 proyek di tahun 2019, kemudian disusul Kabupaten Kudus sebanyak 347 proyek. Realisasi nilai investasi tertinggi pada tahun 2019 yaitu ada pada Kabupaten Cilacap yang mencapai hingga 6,8 triliun, kemudian Kota Semarang meraih posisi kedua dengan capaian nilai investasi PMDN sebesar 4 triliun. Sejak tahun 2016 hingga

tahun 2019, jumlah proyek di Kota Semarang mengalami kenaikan begitu pula realisasi nilai investasinya. Akan tetapi, pada tahun 2019 nilai investasi Kota Semarang mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Pada tahun 2018, nilai investasi mencapai 8,5 triliun, sedangkan tahun 2019 nilai investasi hanya sebesar 4 triliun.

Sesuai dengan visi pembangunan Kota Semarang yang tertuang dalam RPJMD Kota Semarang Tahun 2016-2021, yaitu Semarang Kota Perdagangan dan Jasa yang Hebat Menuju Masyarakat Semakin Sejahtera, pemerintah daerah setempat berupaya untuk selalu meningkatkan nilai investasi. Penanaman modal baik berupa PMA atau penanaman modal asing maupun PMDN atau penanaman modal dalam negeri kini memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang sukses dan berlangsungnya pembangunan dalam mewujudkan kesejahteraan umum dan peningkatan taraf hidup rakyat. Kondisi Kota Semarang dalam urusan penanaman modal tergambar dalam tabel berikut.

Tabel 1.3
Investasi Kota Semarang Tahun 2015-2018

No	Indikator Kinerja	Investasi Kota Semarang			
		2015	2016	2017	2018
1.	Jumlah Investor	4.817	4.899	4.237	2.929
	– PMA	44	52	17	103
	– PMDN	4.773	4.847	4220	2.826
2.	Jumlah Nilai Investasi	9.570.413.742.378	10.511.240.381.834	20.594.936.363.183	27.549.279.896.540
	– PMA	5.397.756.206.230	4.424.504.124.801	1.246.416.418.623	3.800.234.850.014
	– PMDN	4.172.657.536.148	6.086.736.257.033	19.348.519.944.560	23.749.045.046.526
3.	Jumlah Penyerapan Tenaga Kerja	27.852	50.353	29.223	41.430
	– WNA	16	172	20	34
	– WNI	27.836	50.181	29.203	41.396
4.	Kenaikan Nilai Investasi	1.645.897.892.452	940.826.639.456	10.083.695.981.349	6.954.343.533.367
5.	Prosentase Kenaikan Investasi	21%	10%	95.93%	34%

Sumber: LKJIP DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2019

Tabel 1.3 menunjukkan kondisi investasi Kota Semarang pada tahun 2015 hingga tahun 2018 dengan beberapa indikator kinerja. Salah satu indikator kinerja berupa jumlah investor dari tahun 2016 ke tahun 2017 menurun sebesar 662 investor, begitu pula kondisi dari tahun 2017 menuju tahun 2018 terjadi penurunan jumlah investor sebanyak 1.308 investor. Selain itu, kenaikan nilai investasi tahun 2016 menuju tahun 2017 mengalami kenaikan yang cukup tinggi dengan prosentase sebesar 95.93%. Akan tetapi, pada tahun berikutnya yaitu

tahun 2018, kenaikan nilai investasi secara prosentase hanya mencapai 34%. Penyebabnya yaitu belum adanya sistem dan pola kerja yang memudahkan pelayanan perizinan.

Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diusahakan melalui beberapa cara yakni dengan penerapan inovasi di organisasi sektor publik. Organisasi sektor publik yang dikenal akan karakteristiknya yang cenderung statis dan formal mulai berbenah. Inovasi terus bermunculan di lingkungan pemerintahan baik pusat maupun daerah. Inovasi menurut penuturan Rogers adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek atau benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi (dalam Ridlowi, 2016). Inovasi pelayanan publik disebutkan KEMENPAN-RB sebagai terobosan baru bagi pelayanan publik baik berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung (2016). Inovasi pelayanan publik tidak mengharuskan adanya ide penemuan baru, melainkan mencakup satu pendekatan bersifat kontekstual yang baru baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Keberhasilan inovasi baik dalam produk, jasa, proses, dan metode baru yang diterapkan menurut Mulgan dan Albury akan memberikan efek terhadap peningkatan signifikan pada efisiensi, efektivitas atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan (dalam Ulfa, 2018:128). Inovasi pelayanan publik yang telah diusahakan oleh pemerintah sudah banyak berupa inovasi layanan praktis

untuk meminimalisir penundaan waktu layanan sebab permasalahan yang sering terjadi dalam birokrasi pemerintah adalah perihal lamanya pelayanan yang diberikan, hingga membuat masyarakat enggan berurusan dengan birokrasi terlebih pada pengurusan perizinan.

Masyarakat terutama investor sebagai penerima pelayanan perizinan diberatkan dengan persyaratan yang rumit dan membutuhkan waktu yang lama (DPMPTSP Kota Semarang, 2019). Proses pengurusan perizinan diketahui melebihi waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan minimal (SPM), sehingga diperlukan suatu inovasi untuk dapat menyatukan sinergitas dan integritas penyelenggaraan pelayanan perizinan. Masyarakat pemohon pun sering mengeluhkan informasi mengenai prosedur atau tata cara mengurus perizinan yang kurang jelas.

Seiring dengan hadirnya teknologi serta meningkatnya tuntutan dan kebutuhan masyarakat, pemerintah Kota Semarang khususnya DPMPTSP mulai menciptakan inovasi dalam pemberian layanan perizinan bagi masyarakat. Pada awal tahun 2017, DPMPTSP Kota Semarang menciptakan inovasi *Sinakes Online* untuk mempermudah pelayanan perizinan tenaga kesehatan. Pengurusan izin secara elektronik hanya dikhususkan pada izin tenaga kesehatan tidak mencakup perizinan lainnya. Dalam pengisian data pada *Sinakes Online* diberi batasan waktu sehingga menyulitkan pemohon izin. Pengurusan perizinan tenaga kesehatan secara *online* dilakukan hanya sampai pada tahap pendaftaran belum dilaksanakan cetak mandiri.

Pada tahun 2017, pemerintah mengeluarkan regulasi PERPRES Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, lalu diturunkan menjadi PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang mendorong setiap instansi pemerintah untuk menata kembali sistem pelayanan yang mengikuti perkembangan teknologi, persaingan global dan tuntutan dunia usaha. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu sistem yang saling terintegrasi dan sinergis untuk mendukung dan mempermudah pelayanan berusaha.

DPMPTSP Kota Semarang kembali berinovasi dengan memperbaharui inovasi sistem sebelumnya. Inovasi tersebut berupa aplikasi Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (Si-Imut). Inovasi Si-Imut menjadi sistem baru yang mengintegrasikan seluruh jenis perizinan dan non perizinan. Aplikasi Si Imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) merupakan digitalisasi urusan perizinan atau pelayanan perizinan berbasis online dengan melayani *integrate system, online system, digital signature* (tanda tangan digital), dan *mobile system*. Sistem pelayanan perizinan berbasis *online* diperlukan dalam upaya kemudahan dan percepatan penyelenggaraan perizinan guna mewujudkan *single submission*. Perkembangan teknologi pada Si-Imut diharapkan dapat menjadi solusi kendala berbagai permasalahan yang melekat pada keseluruhan dari perizinan yang dilayani DPMPTSP Kota Semarang.

Inovasi tidak serta-merta diterapkan dalam organisasi, namun melalui beberapa proses yang terjadi dalam jangka waktu tertentu. Inovasi merupakan kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan hal baru

yang ditemukan (dalam Suwarno, 2008:8). Proses tersebut merupakan sekumpulan dari aktivitas, kegiatan atau tahapan. Inovasi menjadi salah satu bentuk perubahan dimana sikap pertama kali yang akan muncul dari individu adalah sikap penolakan. Pada serangkaian langkah penerapan inovasi Si-Imut terdapat beberapa pegawai yang menolak inovasi Si-Imut dikarenakan individu tersebut mengalami gagap teknologi. Selain itu, dijumpai kendala di antaranya yaitu hambatan administratif mengenai pengurusan surat rekomendasi izin dari OPD teknis dan ketidaklengkapan unggahan dokumen persyaratan yang menyebabkan pelayanan izin tidak dapat diproses. Server dan jaringan internet yang tersedia juga menambah beban hambatan proses inovasi Si-Imut sehingga sistem tidak dapat bekerja dengan optimal.

Kehadiran Si-Imut memudahkan masyarakat dalam mengurus pelayanan perizinan sebab pemohon tidak diharuskan menyerahkan berkas atau dokumen ke DPMPTSP Kota Semarang. Seluruh proses urusan perizinan akan dilayani melalui aplikasi Si-Imut secara *online*. Pemohon dapat melakukan input data persyaratan izin yang dibutuhkan melalui perangkat komputer, kemudian data informasi yang masuk akan terverifikasi oleh sistem. Data yang masuk ke dalam sistem tersebut kemudian diproses dan ditandatangani secara digital menggunakan barcode sampai selanjutnya cetak sertifikat secara mandiri. Inovasi Si-Imut telah mampu meningkatkan realisasi nilai investasi dan persentase izin yang terbit sesuai standar pelayanan seperti yang tercantum dalam tabel berikut.

Tabel 1.4
Target dan Realisasi Nilai Investasi dan Persentase Izin Terbit di DPMPTSP
Kota Semarang

No.	Target dan Realisasi per Tahun	Nilai Investasi (dalam juta rupiah)	Persentase Izin Terbit
1.	Target Tahun 2016	10.500.000	97%
	Realisasi Tahun 2016	10.500.000	97%
2.	Target Tahun 2017	15.935.000	97%
	Realisasi Tahun 2017	20.594.936	97%
3.	Target Tahun 2018	17.506.000	97,5%
	Realisasi Tahun 2018	27.549.279	97,5%
4.	Target Tahun 2019	18.699.000	98%
	Realisasi Tahun 2019	36.534.709	98,2%

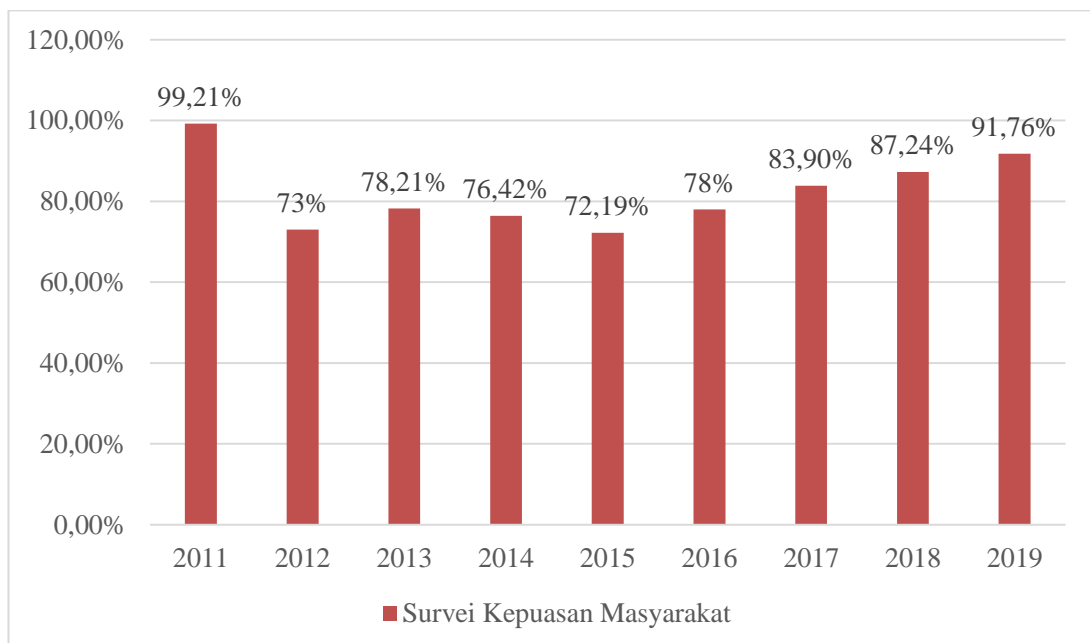
Sumber: LKJIP DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2016-2019, diolah peneliti (2021)

Tabel 1.4 menunjukkan realisasi nilai investasi dan persentase izin terbit yang diperoleh DPMPTSP Kota Semarang telah mencapai target yang ditetapkan. Pada tahun 2016 target dan realisasi nilai investasi sama-sama sebesar 10,5 triliun. Pada tahun diterapkannya inovasi Si-Imut realisasi nilai invesasi Kota Semarang mengalami pencapaian melebihi target dimana target nilai investasi sejumlah 15,9 triliun dengan realisasi nilai investasi mencapai 20,5 triliun. Tahun berikutnya setelah inovasi Si-Imut berjalan, terjadi pelonjakan realisasi nilai investasi yaitu sebesar 27,5 triliun dengan target hanya 17,5 triliun, begitu pula pada tahun 2019. Target nilai investasi hanya sebesar 18,6 triliun sementara realisasinya mencapai hingga 36,5 triliun.

Sistem pada inovasi Si-Imut telah memanfaatkan kecanggihan dari perkembangan teknologi di era Revolusi Industri 4.0. Perkembangan teknologi kemudian dimanfaatkan dalam perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik

dalam menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan berkenaan dengan kesejahteraan masyarakat. Perwujudan tersebut membawa implikasi pada hadirnya sistem pengelolaan pemerintahan secara elektronik atau yang biasa dikenal dengan sebutan *electronic government (e-government)*. Pemerintahan sebagai organisasi atau instansi publik yang dikelola secara elektronik bertujuan tidak lain dan tidak bukan yakni untuk meningkatkan transparansi, meningkatkan efisiensi yaitu menurunkan biaya dan meningkatkan efektivitas atau meningkatkan daya hasil (Hardiyansyah, 2018:143). Manfaat pengelolaan pelayanan publik secara elektronik tersebut memberikan dampak positif terhadap capaian survei kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kota Semarang.

Grafik 1.2
Capaian Survei Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP
Kota Semarang Tahun 2011-2019



Sumber: Renstra DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2016-2021

Capaian angka pada grafik 1.2 menggambarkan sebagian kinerja pelayanan perizinan DPMPTSP Kota Semarang terhadap masyarakat yang dilihat dari survei kepuasan masyarakat. Pada tahun 2011 menunjukkan angka tertinggi kepuasan masyarakat, akan tetapi menurun drastis pada tahun 2012. Pada tahun berikutnya yaitu tahun 2013 meningkat dari 73% berubah menjadi angka 78,21%. Namun demikian, menuju tahun berikutnya kepuasan masyarakat semakin menurun hingga tahun 2015 dan meningkat kembali dari tahun 2016 hingga tahun 2019. Rentang tahun 2017 hingga 2019, merupakan tahun diimplementasikannya Si-lmut, sehingga nampak adanya perbaikan kepuasan masyarakat setelah peluncuran aplikasi Si-lmut.

Terobosan baru yang dilakukan DPMPTSP Kota Semarang berupa pelayanan perizinan melalui sistem *online* dengan aplikasi Si-lmut tentu memudahkan masyarakat yang kini tidak perlu antre secara fisik untuk sejumlah perizinan. Bahkan, inovasi Si-lmut mendorong Kota Semarang memperoleh penghargaan sebagai Kota Terbaik dalam Bidang Investasi melalui ajang *Indonesia's Attractiveness Award (IAA)* pada tahun 2018. Pada tahun yang sama, DPMPTSP Kota Semarang juga memperoleh penghargaan dalam *Investment Award* 2018 seperti di tahun 2012, 2014, dan tahun 2016. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Proses Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Si-lmut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang”** agar dapat menjadi bahan rujukan bagi instansi lain baik di Kota Semarang maupun di seluruh Indonesia dalam menghadirkan inovasi

penyelenggaraan pelayanan perizinan, sehingga dapat berdampak positif bagi organisasi dan masyarakat.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas mengenai inovasi aplikasi Si-Imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) dalam pelayanan perizinan, maka rumusan masalah yang dapat diambil antara lain yaitu :

1. Bagaimana proses inovasi pelayanan perizinan melalui Si Imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat proses inovasi pelayanan perizinan melalui Si Imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis proses inovasi pelayanan perizinan melalui Si-Imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat proses inovasi pelayanan perizinan melalui Si-Imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan

Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pengetahuan bagi perkembangan dan kemajuan Ilmu Administrasi Publik dan Manajemen Publik khususnya pengetahuan tentang inovasi pelayanan perizinan melalui Si-Imut di DPMPTSP Kota Semarang beserta faktor pendorong dan faktor penghambat.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini, besar harapan mampu menambah khasanah pengetahuan dan wawasan peneliti dalam Ilmu Administrasi Publik khususnya terkait Inovasi Pelayanan Publik, serta mampu melakukan analisis terhadap suatu fenomena dan permasalahan Inovasi Pelayanan Publik khususnya di DPMPTSP Kota Semarang agar tercipta pelayanan perizinan yang berkualitas bagi seluruh masyarakat.

2. Bagi Universitas

Dari hasil penelitian ini, harapannya dapat membagikan sumbangsih ilmu dan tambahan referensi guna penelitian lebih lanjut terkait Inovasi Pelayanan Publik khususnya di bidang perizinan.

3. Bagi Pihak Terkait khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan serta pertimbangan kepada pemerintah dan pihak DPMPTSP dan memecahkan permasalahan terkait upaya pelaksanaan inovasi pelayanan publik di bidang perizinan.

4. Bagi Pembaca

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi bagi pembaca terkait inovasi pelayanan perizinan di DPMPTSP serta faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mendorong dalam proses pelayanan perizinan melalui inovasi yang dilakukan beserta solusinya.

1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.5

Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Jurnal	Artikel dan Pengarang	Tujuan	Hasil Penelitian
1.	<i>Gadjah Mada Journal of Psychology</i>	Inovasi pada Organisasi Pemerintah: Tahapan dan Dinamika Ridlowi dan Fathul Himam, 2016.	Penelitian ini bertujuan untuk melihat dinamika yang terjadi pada proses inovasi yang dijalankan oleh organisasi pemerintah dengan	Temuan dari penelitian tersebut yakni terdapat tiga dimensi utama proses pengembangan inovasi sistem CAT yaitu: membangun basis pengetahuan organisasi, merancang sistem inovasi, dan membangun keberlanjutan sistem. Dimensi membangun keberlanjutan sistem menjadi ciri

			mengambil studi kasus pada sistem seleksi pegawai berbasis <i>Computer Assisted Test (CAT)</i> .	khas dalam penelitian mengenai tahapan dan proses inovasi (Hal. 27-34)
2.	<i>Journal of Public Policy and Management Review</i> , Vol. 7(4)	Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola di DPMPTSP Kabupaten Semarang Ida Wantri Hastuti dan Susi Sulandari, 2018.	Tujuan diadakannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana proses inovasi jemput bola disertai dengan faktor pendorong dan penghambat inovasi.	Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa proses inovasi jemput bola terdiri dari beberapa tahap yakni tahap pengetahuan, bujukan, keputusan, implementasi hingga konfirmasi. Adanya dorongan politik, tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi, tekanan peningkatan kualitas layanan merupakan faktor pendorong. Sementara hambatan yang terjadi disebabkan oleh keengganan menutup program gagal, terhambat budaya dan penataan organisasi meskipun tersedia teknologi, tidak ada insentif, ketidakmampuan menghadapi resiko, anggaran jangka pendek dan perencanaan, serta budaya menghindari resiko (16-17).
3.	<i>Journal of Public Policy and Management Review</i> , Vol. 8(2)	Proses Inovasi Pelayanan Komunitas Digital Pemerintah Kota Semarang “Semarang Digital Kreatif (SDK)” di Semarang	Tujuan dari penelitian tersebut yaitu untuk menganalisis proses inovasi dan mengidentifikasi serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat	Proses inovasi Semarang Digital Kreatif (SDK) melalui beberapa tahapan yaitu melihat peluang, adopsi, dan implementasi. Faktor pendukung proses inovasi pelayanan komunitas digital Pemerintah Kota Semarang yaitu terdiri dari faktor manusia dan budaya. Sementara faktor penghambatnya yaitu tidak ada penghargaan, ketergantungan berlebih pada <i>high performer</i> ,

		Ira Rahmawati dan Endang Larasati, 2019	dalam pelayanan komunitas digital di Kota Semarang.	ketidakmampuan dalam mengambil resiko perubahan, hambatan administrasi (Hal. 7-15)
4.	Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi, Vol. 6(2)	Analisis Difusi Inovasi dan Pengembangan Budaya Kerja Pada Organisasi Birokrasi Dewi Ariningrum Rusmiati, 2015	Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan proses difusi inovasi dan evaluasi dari implementasi proses difusi inovasi budaya kerja dan pengemangan budaya kerja melalui aplikasi web MRF di BKKBN Pusat.	Dalam rangka menciptakan SDM Aparatur yang profesional, BKKBN mengadakan proses difusi inovasi budaya kerja dan MRF. Upaya penyebaran inovasi dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi formal dan informal. dengan metode <i>Behavior Change Communication</i> atau komunikasi perubahan perilaku. Jenis keputusan yang diambil adalah keputusan otoritas, namun tetap disediakan waktu bagi pegawai untuk menjalani proses internalisasi budaya. Sementara evaluasi dilakukan dengan model struktur konseptual (<i>Conceptual Structure Concept</i>) Howard Greenbaum (Hal. 95-96).
5.	Jurnal Reformasi Administrasi : Jurnal Ilmiah untuk Masyarakat Madani, Vol 7(2)	Inovasi Dilingkungan Di Kementerian Sekretariat Negara RI Dilihat Dari Perspektif <i>Knowledge Management</i> Herman Supriadi dan Martani Huseini, 2020	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengembangan inovasi-inovasi yang ada di Kemensetneg dari perspektif <i>Knowledge Management</i> serta faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan dari <i>Knowledge Management</i>	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa transformasi budaya kerja berbasis informasi teknologi dan komunikasi melalui penciptaan dan pengembangan inovasi-inovasi yang bersifat digital (aplikasi sistem informasi) yang ada di Kemensetneg dengan melihat dari perspektif <i>Knowledge Management</i> melalui proses penerapan dasar dalam <i>knowledge creating</i> yang dilakukan dengan model SECI, yaitu <i>Socialization</i> (Sosialisasi), <i>Externalization</i> (Eksternalisasi), <i>Combinaton</i> (Kombinasi), dan <i>Internalization</i> (Internalisasi). Faktor yang

				mempengaruhi pengembangan <i>Knowledge Management</i> di Kemensetneg adalah faktor kepemimpinan yang kuat serta kebijakan yang mendukung adanya inovasi, termasuk didalam mengubah budaya organisasi yang lebih efektif, faktor pelibatan dan partisipasi para stakeholder dalam menciptakan, mengembangkan dan mendukung dalam berkreasi dan berinovasi, faktor penyediaan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk pemanfaatan pengembangan inovasi berbasis digital, dan faktor menyebarkan informasi/sosialisasi melalui membangun jaringan komunikasi yang baik (Hal. 71-76)
6.	<i>Journal of Technovation</i>	<i>Open Innovation and The Evaluation of Internet-Enabled Public Services in Smart Cities.</i> Krassimira Paskaleva dan Ian Cooper, 2018.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana evaluasi bersama dapat berjalan secara paralel dengan proses produksi bersama dan implikasinya serta menginformasikan spesifikasi keterampilan dan kapasitas yang dibutuhkan oleh manajer publik.	Penelitian tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan merupakan bagian dari manajemen inovasi yang membutuhkan integrasi teknologi yang efektif dengan inovasi sosial, didukung oleh keterampilan dan kapasitas yang tepat dalam inovasi pelayanan di <i>smartcity</i> (Hal. 5-9).
7.	<i>International Journal of Business and</i>	<i>Innovation Process Barriers in</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menemukan	Dalam penelitian ini menunjukkan hambatan muncul dalam konteks politik, ekonomi, organisasi, dan

	<i>Management, Vol. 9(10)</i>	<i>Public Sector: A Comparative Analysis in Lithuania and the European Union</i> Alvydas Raipa dan Vidmante Giedraityte, 2014.	perbedaan, persamaan dan untuk membandingkan hambatan inovasi di Lituania dan negara-negara lain di Uni Eropa.	perilaku sosial. Hambatan yang paling sering disebutkan untuk inovasi sektor publik adalah kurangnya pendirian dan sumber daya manusia, persyaratan peraturan, kurangnya dukungan manajemen dan insentif untuk staf, penerimaan yang tidak pasti oleh pengguna, budaya yang menolak risiko dan resistensi dari staf/pegawai. Menurut tinjauan komparatif dari hambatan inovasi, hambatan paling penting dari inovasi sektor publik di Lituania dan negara-negara Uni Eropa lainnya adalah kurangnya sumber daya manusia atau keuangan yang memadai (Hal. 18-19).
8.	<i>The Service Industries Journal, Vol. 35(13)</i>	<i>External Sources for Innovation in Public Organizations</i> Hector Javier Lagunes Marin dan Luis Rubalcaba Bermejo, 2015.	Penelitian ini bertujuan untuk menyediakan kerangka kerja untuk memahami peran sumber informasi eksternal dalam inovasi layanan, dengan perhatian khusus pada inovasi dalam organisasi publik dan untuk menguji kerangka yang diusulkan.	Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan sumber informasi internal dan eksternal dan implementasi inovasi oleh organisasi sektor publik. Sumber eksternal terbukti lebih relevan bagi implementasi layanan yang baru bagi sektor publik agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih efektif dan efisien dan dapat meningkatkan kualitas kinerja (Hal. 724-725).
9.	<i>Scandinavian Journal of Management</i>	<i>Exploring Knowledge Creation Processes as A Source of</i>	Penelitian ini bertujuan untuk membangun kembali hubungan antara	Penelitian ini menunjukkan bahwa proses <i>knowledge creation</i> pada level individual dan organisasi tidak dapat dipandang sebagai <i>organizational learning</i> kecuali

		<i>Organizational Learning: A Longitudinal Case Study of A Public Innovation Project</i> Jacob Brix, 2017.	teori <i>Organizational Learning</i> (Pembelajaran Organisasi) dengan teori <i>Knowledge Creation</i> (Penciptaan Pengetahuan).	atas dasar adanya keputusan formal. Kedua teori tersebut dapat mempengaruhi individu yang bekerja di dalamnya (Hal. 125-126).
10.	<i>Journal of Business Research</i>	<i>Innovation in Public Services: The Case of Spanish Local Government.</i> Reyes Gonzalez dkk, 2013.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan tingkat implementasi inovasi yang dilakukan pemerintah daerah, mengidentifikasi jenis inovasi mana yang paling umum, mempertimbangkan hubungan antara perilaku inovasi dan ukuran organisasi, serta membandingkan perilaku inovatif pemerintah daerah yang dianalisis dengan tipologi profil strategis mereka.	Penelitian ini mengungkapkan bahwa inovasi yang paling sering dianalisa oleh pemerintah daerah adalah kolaborasi dimana balai kota terbesar menunjukkan kecenderungan lebih untuk berinovasi dan mereka berfokus pada hubungan eksternal yang kolaboratif dan berdasarkan pada teknologi informasi dan komunikasi. Studi ini menegaskan kembali bahwa kota berhenti dengan profil prospektif adalah yang paling inovatif (Hal. 8-9).

Sumber: diolah tahun 2020 dari berbagai jurnal penelitian

Berdasarkan jurnal di atas, dapat disimpulkan bahwa inovasi dapat dilakukan melalui beberapa proses dan tahapan seperti membangun basis pengetahuan organisasi, merancang sistem inovasi, dan membangun keberlanjutan sistem. Inovasi penyelenggaraan pelayanan perizinan yang dilakukan di instansi terkait dalam hal ini DPMPTSP dapat berupa inovasi yang tetap dilakukan dengan cara konvensional tetapi melakukan perubahan baru maupun inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi. Penelitian oleh Ida Wantri Hastuti di DPMPTSP Kabupaten Semarang lebih menekankan keterjangkauan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dengan melakukan inovasi jemput bola di beberapa kecamatan se-Kabupaten Semarang.

Selanjutnya, terdapat jurnal menyebutkan bahwa inovasi yang dilakukan organisasi publik melalui proses berupa membangun basis pengetahuan organisasi, merancang sistem inovasi, dan membangun keberlanjutan sistem. Selain itu, proses inovasi dapat berupa tahapan melihat peluang, adopsi, dan implementasi. Proses difusi inovasi beragam macamnya tidak hanya teknologi informasi tetapi juga budaya kerja seperti penelitian yang dilakukan Dewi Ariningrum (2015). Difusi budaya kerja dilakukan dengan komunikasi formal dan informal yang diharapkan dapat merubah perilaku pegawai dalam mengambil keputusan. Pada inovasi diperlukan juga *knowledge management* yang dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kepemimpinan, pelibatan partisipasi, penyediaan TIK, dan sosialisasi dengan komunikasi yang baik.

Perkembangan zaman menuntut diselenggarakannya pelayanan publik yang tanggap, cepat, dan mudah. Transparansi dan keterbukaan informasi

mendorong masyarakat sadar akan hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, pemerintah kini gencar melakukan sejumlah perubahan baru dengan diimplementasikannya inovasi pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang sejalan dengan globalisasi. Beberapa jurnal di atas juga menyebutkan bahwa teknologi dapat dimanfaatkan di sektor publik dengan didukung oleh keterampilan dan kapasitas yang tepat. Teknologi mampu berkontribusi pada pekerjaan pemerintah agar lebih efektif dan efisien serta tentunya dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang sering dianggap buruk. Pemanfaatan teknologi di sektor publik biasa disebut dengan *e-government*. Kualitas pelayanan yang semakin baik dengan didukung *e-government* berpengaruh pada keberlanjutan penggunaan aplikasi layanan oleh masyarakat. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya yakni penulis lebih mendalami proses inovasi pelayanan perizinan yang dikembangkan dalam suatu sistem bernama Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (Si-Imut) berbasis online yang mempercepat proses pembuatan perizinan.

1.5.2. Administrasi Publik

Administrasi Publik diartikan Chandler dan Plano (dalam Keban, 2014:3) sebagai proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kedua pengarang tersebut juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan.

Sementara itu, menurut Henry (dalam Keban, 2014:67) mengemukakan definisi administrasi publik bahwa :

“Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan secara lebih baik kebutuhan masyarakat.”

Waldo (dalam Harbani Pasolong, 2017:9) mengartikan administrasi publik sebagai organisasi dan manajemen manusia dalam pemerintahan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, administrasi negara merupakan seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara. Selanjutnya David H. Rosenbloom (dalam Harbani Pasolong, 2017:9) menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Adapun definisi administrasi publik menurut Felix A. Nigro dan Lyoyd G. Nigro (dalam Harbani Pasolong, 2017:9) yaitu sebagai berikut.

1. Administrasi publik ialah sebuah kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.

2. Administrasi publik merupakan hubungan di antara pembagian kekuasaan pemerintahan yaitu eksekutif, legislatif, dan yudikatif.
3. Administrasi publik berperan dalam proses politik di antaranya yaitu menyusun dan merumuskan kebijaksanaan pemerintah.
4. Administrasi publik berkaitan erat dalam kegiatan penyajian pelayanan kepada warga masyarakatnya.
5. Administrasi publik berbeda dengan administrasi perseorangan.

Dari beberapa definisi administrasi publik yang telah dirumuskan oleh para ahli, peneliti menyimpulkan administrasi publik sebagai suatu proses kerjasama yang meliputi kegiatan manajemen pemerintahan dalam organisasi publik untuk mencapai tujuan negara dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.5.3. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Perubahan terhadap perkembangan kebutuhan atau dinamika permasalahan di dalam masyarakat mempengaruhi ruang lingkup administrasi publik yang kompleks terbentuk. Harbani Pasolong (2017:24) menyebutkan terdapat 9 (sembilan) ruang lingkup administrasi publik antara lain sebagai berikut.

1. Kebijakan Publik

Rangkaian tindakan berdasarkan hasil analisis terhadap alternatif-alternatif tertentu merupakan definisi kebijakan. Alternatif tersebut berkenaan dengan berbagai macam pilihan yang nantinya pilihan terbaik diputuskan untuk dilaksanakan dengan berorientasi kepada

kepentingan publik. Proses kebijakan publik meliputi analisis, formulasi, pengesahan, implementasi dan evaluasi kebijakan.

2. Birokrasi Publik

Birokrasi pada dasarnya merupakan lembaga pemerintah di pusat dan daerah yang tugas utamanya adalah mengorganisir administrasi pemerintahan.

3. Manajemen Publik

Manajemen publik berkenaan dengan fungsi manajemen yang menjadi tugas manajer publik yaitu seperti fungsi manajemen kebijakan, manajemen sumber daya manusia (SDM), keuangan, informasi, dan manajemen hubungan luar.

4. Kepemimpinan

Kepemimpinan yaitu menyangkut pada konsep yang erat kaitannya dengan pemimpin, syarat-syarat kepemimpinan, ciri spesifik pemimpin yang baik, tugas dan fungsi kepemimpinan, tipe kepemimpinan hingga gaya kepemimpinan.

5. Pelayanan Publik

Pelayanan publik berkenaan dengan kualitas dari pelayanan tersebut beserta kriterianya dan kepuasan penerima layanan.

6. Administrasi Kepegawaian Negara

Administrasi kepegawaian negara berkaitan dengan manajemen kepegawaian yaitu pengaturan dan pengorganisir mengenai kebijakan publik untuk masyarakat secara luas. Ruang lingkungnya

yaitu pada rekrutmen PNS (perencanaan kebutuhan pegawai, analisa dan persyaratan pekerjaan, formasi, pengadaan pegawai, pengangkatan CPNS, golongan, dan pemberhentian PNS), sistem penggajian, penilaian pelaksanaan pekerjaan, pangkat dan jabatan, diklat PNS, serta pemberhentian dan pensiun pegawai.

7. Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja membahas mengenai pengukuran kinerja sebagai unsur penting manajemen berbasis kinerja karena menjadi pelaksanaan akuntabilitas kinerja yang sangat penting.

8. Etika Administrasi Publik

Etika menyangkut padakode etik yang memperlihatkan moral dan mutu para administrator publik.

9. *Good Governance*

Good governance sektor publik menekankan pada tercapainya prinsip dan aspek dari tata kelola pemerintah yang baik di suatu negara.

Ruang lingkup penelitian ini terlihat pada adanya kebijakan publik berupa percepatan berusaha bagi birokrasi pemerintah pusat dan daerah, sehingga tiap-tiap instansi pemerintah mengupayakan terselenggaranya inovasi. Inovasi pelayanan publik tersebut dikelola melalui fungsi manajemen untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik.

1.5.4. Manajemen Publik

Istilah manajemen menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2014:92)

berkenaan dengan :

“Manajemen merupakan orang yang bertanggungjawab menjalankan suatu organisasi, dan proses menjalankan organisasi itu sendiri yaitu pemanfaatan sumberdaya (seperti orang dan mesin) untuk mencapai tujuan organisasi.”

Ladzi Safrony (2012:48) mengungkapkan sebuah manajemen merupakan proses yang memiliki keterkaitan satu sama lain, bahkan merupakan siklus. Proses manajemen dapat dibagi menjadi tiga tahap yaitu perencanaan, implementasi dan evaluasi. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan apa saja sasaran organisasi dan bagaimana meraih sasaran tersebut. Sedangkan dalam tahap implementasi, semua hal yang telah direncanakan dilaksanakan yang mana dalam pelaksanaan rencana tidak menutup kemungkinan dilakukan revisi atau perubahan rencana sesuai kebutuhan di lapangan. Dalam implementasi dilakukan proses pengorganisasian yaitu pengaturan alokasi sumber daya organisasi, pengaturan tugas dan pengoordinasian. Selain itu, dalam implementasi juga dilakukan proses pengarahan motivasi, *coaching*, dan konseling agar sumber daya organisasi dapat bergerak sesuai dengan yang diharapkan. Tahap terakhir yaitu evaluasi merupakan proses membandingkan antara kinerja dan harapan atau sasaran. Apabila hasilnya tidak sesuai harapan maka perlu dilakukan tindakan korektif agar hasil akhirnya memuaskan.

Sementara itu, terdapat tipe manajemen khusus yang disebut sebagai “manajemen publik”, yaitu manajemen instansi pemerintah. Overman (dalam Keban, 2014:92) mengemukakan “

“Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* di satu sisi, dengan sumberdaya manusia, keuangan, phisik, informasi, dan politik di sisi lain.”

Selanjutnya, Shafritz, Hyde dan Ott (dalam Safrony, 2012:45) mencoba menjabarkan definisi yang dikemukakan Overman dengan menjelaskan bahwa :

“Manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih. Akan tetapi, menurutnya manajemen publik diartikan sebagai proses menggerakkan sumber daya manusia dan non sumber daya manusia sesuai dengan perintah kebijakan publik.”

Definisi manajemen publik disimpulkan sebagai suatu rangkaian kegiatan pengelolaan berupa perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap sumberdaya yang ada di dalam organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan pada proses perencanaan.

1.5.5. Paradigma Manajemen Publik

Dalam manajemen publik, paradigma terbagi menjadi tiga yaitu OPA, NPM, dan NPS. Dalam perspektif OPA (*Old Public Administration*) terdapat dua gagasan besar yang berpengaruh terhadap pandangan administrasi publik.

Denhardt (dalam Wasisto, 2011:70) menjelaskan gagasan besar yang pertama adalah adanya pemisahan antara administrasi pemerintahan dan politik. Administrasi pemerintahan hanyalah sebagai instrumen dalam implementasi kebijakan yang dibuat di wilayah politik. Dalam hal ini, administrasi publik diasumsikan sangat netral dan profesional serta bertanggung jawab terhadap pemerintah politik. Gagasan kedua adalah adanya prinsip efisiensi dalam menyelenggarakan administrasi publik. Penciptaan efisiensi dalam administrasi publik dilakukan dengan hadirnya struktur organisasi yang terpadu dan bersifat hierarkis, sehingga memiliki arti bahwa pemerintah menerapkan sistem *state driven* sehingga partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan sangatlah minor. Adanya dua gagasan besar dalam paradigma ini, maka berdampak pada penyediaan pelayanan publik yang secara langsung dimonopoli oleh pemerintah melalui badan-badan politik.

Paradigma *New Public Management* (NPM) juga dikenal dengan paradigma *Reinventing Government*. Paradigma ini menjadi populer ketika prinsip *good governance* diimplementasikan. Paradigma NPM melihat bahwa pemecahan masalah pemberian pelayanan publik pada paradigma pengelolaan dan pengorganisasian yang dahulu tidak efektif. Tujuan pokoknya adalah menggunakan mekanisme pasar dan terminologi di sektor publik yaitu dalam hubungan instansi-instansi pemerintah dengan pelanggannya. Transformasi menjadi kinerja pasar dapat merubah kinerja sektor publik menjadi orientasi pasar dan dipacu untuk berkompetisi sehat. Karenanya akan mengarahkan pimpinan mengemukakan cara inovatif untuk melaksanakan privatisasi fungsi

pemerintah. NPM dapat dipahami sebagai suatu konsep baru yang ingin menghilangkan monopoli pelayanan yang tidak efisien oleh birokratnya.

Vigoda dalam Keban (dalam Pasolong, 2017:40) mengungkapkan terdapat tujuh prinsip-prinsip NPM, yaitu sebagai berikut :

1. Manajemen profesional lebih banyak diandalkan dalam sektor publik
2. Adanya indikator kinerja
3. Output lebih diperhatikan
4. Unit-unit kecil diberikan perhatian lebih
5. Adanya peningkatan terhadap kompetisi
6. Dalam implementasi manajemen terdapat ciri khas dari sektor swasta
7. Pemanfaatan sumber daya diselenggarakan secara lebih disiplin dan berhemat.

Selama kurang lebih satu dekade yakni di tahun 2003 hadir paradigma baru yaitu “*The New Public Services*” oleh J.V Denhardt & R. B. Denhardt yang menurutnya terdapat ide pokok dalam paradigma NPS antara lain adalah :

1. *Serve citizen, not customers* artinya kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai daripada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu, aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan (*customer*), tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga negara (*citizen*).
2. *Seek the public interest*, administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, memberi gagasan dari kepentingan public, tujuannya adalah tidak untuk

menemukan pemecahan yang cepat yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu, adalah kreasi dan pembagian kepentingan dan tanggung jawab.

3. *Value citizenship over entrepreneurship*, kepentingan publik adalah lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti daripada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.
4. *Think strategically, act democracy*, artinya pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggungjawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.
5. *Recognized that accountability is not simple*, yaitu aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik daripada pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warga negara.
6. *Serve rather than steer*, semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih daripada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru.

7. *Value people, not just productivity*, organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang (dalam Pasolong, 2017:42).

Dari penjelasan paradigma di atas, dapat disimpulkan dalam tabel 1.6 sebagai berikut.

Tabel 1.6
Paradigma Manajemen Publik

No.	Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
1.	Dasar teoritis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
2.	Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
3.	Kepada siapa birokrasi harus bertanggung jawab	<i>Clients</i> dan pemilih	<i>Customers</i>	Warga negara (<i>citizen</i>)
4.	Peranan pemerintah	<i>Rowing</i> (pengayuh)	<i>Steering</i> (mengarahkan)	Negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan diantara warga negara dan kelompok komunitas
5.	Akuntabilitas	Menurut	Kehendak	Multi aspek:

		hierarki administratif	pasar yang merupakan hasil keinginan <i>customers</i>	akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma, politik, standar professional, kepentingan warga negara
6.	Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas <i>top-down</i>	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada dalam institusi	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
7.	Asumsi terhadap motivasi pegawai dan motivator	Gaji dan keuntungan, serta proteksi	Semangat kewirausahaan, keinginan untuk mereduksi ukuran pemerintah	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber: Denhardt dan Dendhardt (dalam Hardiyansyah, 2018:6)

Tabel 1.6 merupakan kesimpulan dari paradigma manajemen publik yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt. Manajemen Publik terdiri dari *Old Public Administration*, *New Public Management*, dan *New Public Service*. Pada tabel tersebut, perbedaan masing-masing paradigma manajemen publik dijabarkan sesuai dengan dasar teoritis, konsep kepentingan publik, kepada siapa birokrasi harus bertanggung jawab, peranan pemerintah, akuntabilitas, struktur organisasi, serta asumsi terhadap motivasi pegawai dan motivator.

Inovasi pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan dalam penelitian ini merepresentasikan paradigma NPS (*New Public Service*). Inovasi merupakan bentuk dari transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pemerintah yang ditujukan bagi kepentingan masyarakat luas dengan mengedepankan

demokrasi, keadilan, dan kesejahteraan yang dianggap sangat penting dalam paradigma NPS.

1.5.6. *Good Governance*

Perubahan paradigma di dalam pengelolaan pemerintahan era pasca reformasi menjadi topik utama dalam paradigma baru pemerintahan di Indonesia. Aparatur pemerintah merupakan salah satu unsur pelayanan yang harus berubah sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman. Paradigma lama dalam aspek pemerintahan dengan kecenderungan kekuasaan sekarang berubah menjadi kewenangan untuk pelayanan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat. Implikasinya yaitu dalam penyelenggaraan pemerintahan harus berdasar pada *good governance* yang sejalan dengan perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

Sahya Anggara (2012:203) menjabarkan makna *good governance* sebagai berikut :

“*Governance* adalah suatu proses tentang pengurusan, pengelolaan, pengarahan, pembinaan, penyelenggaraan dan bisa juga diartikan pemerintahan. Pengertian kata baik (*good*) dalam istilah pemerintahan yang baik (*good governance*) mengandung dua pemahaman, yaitu nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial; serta aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.”

Rondinelli (dalam Keban, 2014:38) menyebutkan karakteristik *good governance* dari UNDP (*United Nation Development Program*) terdiri dari :

1. *Participation* berarti bahwa tiap-tiap orang berkesempatan untuk menyuarakan pandangannya dalam mengambil keputusan secara langsung maupun melalui perwakilan.
2. *Rule of law* memiliki arti bahwa segala aturan hukum baik HAM dan hukum lainnya harus ditegakkan dengan memenuhi aspek keadilan.
3. *Transparency* bermaksud bahwa berbagai akses informasi dibangun dengan berprinsip pada keterbukaan tanpa menutupi sesuatu hal.
4. *Responsiveness* berarti bahwa institusi-institusi dan proses yang ada harus diarahkan untuk melayani para pemangku kepentingan atau *stakeholders*.
5. *Consensus orientation* memiliki maksud bahwa konsensus umum berdasarkan pada kepentingan bersama dengan menimbang pada prosedur dan kebijakan yang berlaku melalui proses mediasi.
6. *Equity* bermakna bahwa semua orang mempunyai kesempatan untuk hidup di atas kesejahteraan yang diusahakan dan dipertahankannya.
7. *Effectiveness and efficiency* mengandung pengertian bahwa sumber daya yang ada dimanfaatkan dengan cara terbaik dalam proses dan institusi guna memenuhi kebutuhan masyarakat.
8. *Accountability* memiliki arti bahwa segala kegiatan dan keputusan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada khalayak masyarakat.

9. *Strategic vision* bermakna bahwa para pemimpin dan masyarakat publik harus memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang terhadap pembangunan manusia.

Good governance diwujudkan dengan menyelenggarakan pelayanan publik yang memenuhi karakteristik tersebut.

1.5.7. Pelayanan Publik

Poerwadarminta (dalam Hardiyansyah, 2018:14) mengemukakan secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang memiliki arti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/cara melayani; servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Konsep pelayanan lainnya dikemukakan oleh Kotler dan Keller (dalam Mulyadi, 2016:36) bahwa terdapat empat karakteristik konsep pelayanan yaitu sebagai berikut :

“Pertama, *intangibility* atau tidak berwujud artinya pelayanan tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna. Kedua, *inseparability* atau tak terpisahkan, maksudnya bahwa kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan maupun organisasi. Ketiga adalah *variability* atau bervariasi yang memiliki makna bahwa pelayanan sangat beraneka ragam, tergantung siapa yang memberikan, kapan dan dimana, serta kepada siapa pelayanan diberikan. Keempat, *perishability* atau dapat dimusnahkan, maksudnya ialah pelayanan tidak bisa disimpan, sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.”

Sedangkan Monir (dalam Pasolong, 2017:147) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Beberapa ahli seperti Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2017:148) mengartikan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Ahli lainnya seperti Wasistiono (dalam Hardiyansyah, 2018:15), mengungkapkan bahwa :

“Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.”

Jadi, pelayanan publik adalah sebuah kegiatan pemerintah maupun pihak swasta dalam melayani publik baik berupa barang atau jasa publik guna pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan dikatakan berhasil manakala pemerintah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat (Ismail, 2010:1). Pemberian pelayanan terbaik harus mengikuti asas pelayanan seperti yang tercantum dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Inovasi menjadi salah satu cara mewujudkan pelayanan publik yang baru dan taat pada asas pelayanan.

1.5.8. Inovasi

Rogers (dalam Suwarno, 2008:9) menjelaskan inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Menurut Suwarno (2008), inovasi erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Ahli lain yaitu Fuglsang & Pedersen (dalam Wicaksono, 2019:200) menyatakan bahwa setidaknya inovasi berhubungan dengan dua hal yaitu : (1) melakukan sesuatu yang baru; dan (2) mengembangkan sesuatu yang baru tersebut dapat berjalan sesuai dengan konteksnya.

Kline & Rosenberg (dalam Wicaksono, 2019:200) menyebutkan pemahaman mengenai inovasi bahwa :

“Inovasi dipahami sebagai sesuatu yang kompleks, tidak pasti, tidak terlalu tertata dan tunduk terhadap berbagai macam perubahan. Dengan kata lain, inovasi merupakan sebuah proses yang sifatnya acak, dinamis dan berorientasi pada perubahan. Selain itu, inovasi sulit untuk diukur dan membutuhkan koordinasi yang melekat terkait pengetahuan yang sifatnya teknis dan penilaian yang baik dari pengguna produk organisasi dengan tujuan memuaskan atau memenuhi berbagai tuntutan termasuk ekonomi, teknologi dan tuntutan yang lainnya secara bersamaan. Dalam hal ini, penerapan inovasi membutuhkan upaya yang intensif dan berkelanjutan guna memastikan perilaku sesuai dengan inovasi yang diterapkan dan mengatasi berbagai keterbatasan sumberdaya. Sehingga inovasi merupakan perubahan sistemik yang komprehensif.”

Hakikat inovasi adalah sebagai suatu gagasan dan praktik yang baru dalam kehidupan manusia. King dan Anderson (dalam Syafaruddin, 2012:33) menjelaskan inovasi sebagai berikut :

“Inovasi pada dasarnya memiliki ciri-ciri yakni mencakup : (1) suatu inovasi adalah hasil yang dapat dilihat, proses atau hasil dalam suatu organisasi. Suatu gagasan baru yang memiliki titik permulaan bagi suatu inovasi; (2) suatu inovasi merupakan suatu latar sosial baru yang diperkenalkan terhadap kelompok kerja, bidang atau seluruh organisasi; (3) suatu inovasi bertujuan bukan sekedar bersifat sesaat; (4) suatu inovasi bukan merupakan perubahan rutin.”

Sejatinya inovasi memiliki banyak makna yang pada dasarnya merupakan suatu ide yang diimplementasikan. Ide tersebut tidak akan menguntungkan organisasi apabila tidak diubah menjadi sebuah perubahan.

Inovasi menjadi salah satu aspek penting yang berpengaruh dalam maju dan berkembangnya suatu organisasi ataupun perusahaan. Organisasi publik seperti organisasi pemerintahan tidak menutup kemungkinan untuk mengadakan inovasi guna menjawab tuntutan dan perkembangan zaman. Inovasi merupakan konsep yang relatif baru dalam literatur administrasi publik (*public administration*). Caiden (dalam Mulyadi, 2016:63) menguraikan bahwa konsep inovasi merupakan bagian dari reformasi administrasi.

Menurut Deddy Mulyadi (2016:69) inovasi dalam administrasi publik diartikan sebagai :

“Proses memikirkan dan mengimplementasikan suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruan dan kebermanfaatannya dalam mengatur dan mengurus berbagai urusan dan kepentingan publik. Berdasarkan pengertian tersebut maka inovasi dalam administrasi publik bertujuan agar dapat menjawab beragam persoalan dalam praktik tata kelola pemerintahan, termasuk dalam peran

pemerintah untuk pelayanan publik dan perwujudan kinerja organisasi pemerintahan pada umumnya.”

Lembaga Administrasi Negara (LAN) mengidentifikasi perlunya inovasi dalam pelayanan publik yang dituangkan dalam Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik antara lain yaitu :

1. Jumlah masyarakat Indonesia yang terdidik semakin besar sehingga semakin mengerti akan hak-hak yang mereka miliki. Dengan begitu, mereka akan semakin menuntut untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas tinggi dari pemerintah.
2. Pertanggungjawaban terhadap dana publik semakin menuntut pemerintah untuk bekerja secara akuntabel dimana dana publik digunakan sesuai dengan etika dalam administrasi keuangan dan juga kebermanfaatan dana tersebut bagi bangsa.
3. Masyarakat menuntut keefektifan dan keefisienan penyelenggaraan layanan publik, sehingga pemerintah alangkah baiknya mengadakan perubahan mendasar.
4. Kehidupan modern mulai berkembang kian rumit yang ditunjukkan dengan fenomena dimana masyarakat tidak lagi menggantungkan diri pada alur dan mekanisme lawas sehingga keberadaan institusi tradisional semakin terancam, oleh karenanya pemerintah harus mampu memecahkan permasalahan baru tersebut dengan inovasi.
5. Adanya tuntutan bagi pemerintah dalam penciptaan layanan publik yang bercirikan pada usaha yang kompetitif dalam menghadapi

tantangan global. Dengan begitu, masyarakat dapat memanfaatkan peluang untuk merampungkan persoalan maupun meningkatkan kesejahteraan.

6. Anggaran yang tersedia semakin terbatas seiring dengan dinamika perkembangan kompleksitas dan tuntutan masyarakat sehingga menantang pemerintah untuk mencari cara dalam memperoleh sumber pendapatan lain.

Windrum (dalam Nurharyoko dkk, 2020) menyatakan bahwa taksonomi atau tipologi inovasi organisasi pemerintah terdiri dari enam kategori besar antara lain yaitu :

1. Inovasi Layanan. Inovasi ini yaitu menghadirkan suatu produk layanan baru atau sebuah peningkatan kualitas produk layanan yang sudah ada, termasuk juga mengubah karakteristik produk layanan ataupun desain layanan itu sendiri.
2. Inovasi Penyedia Layanan. Inovasi pada garda terdepan sektor publik ini melebitkan cara baru, alternatif penyediaan layanan kepada pengguna, atau paling tidak mekanisme interaksinya, dengan tujuan memberikan layanan publik secara khusus.
3. Inovasi Organisasi dan Administratif. Inovasi ini mengubah struktur organisasi dan rutinitas pengadministrasian atau prosedur baku dalam memberikan layanan publik atau produk tertentu.

4. Inovasi Konseptual. Bentuk pengembangan serta perumusan perspektif baru yang mendobrak asumsi-asumsi lama yang menjadi dasar kehadiran produk-produk yang sudah ada sebelumnya, proses-proses yang masih berjalan, hingga bentuk organisasi. Inovasi konseptual dapat terjadi di seluruh tingkatan serta melibatkan pengenalan visi dan misi baru, strategi baru, hingga landasan pemikiran baru.
5. Inovasi Kebijakan. Inovasi kebijakan mengubah pemikiran atau niat perilaku yang diasosiasikan dengan suatu sistem kepercayaan (*belief system*) atas sebuah kebijakan, sehingga juga dapat mengubah program-program pemerintah. Pada tingkat kementerian, inovasi kebijakan ini dapat muncul dalam dua bentuk yakni inovasi inkremental yang berdasar pada pembelajaran kebijakan oleh pemerintah dan inovasi radikal yang dipicu oleh inovasi konseptual.
6. Inovasi Sistemik. Inovasi sistemik atau sistemis merupakan cara baru atau sebuah peningkatan atas interaksi dengan organisasi lain dengan landasan pengetahuan (*knowledge based*). Perubahan interaksi ini terjadi sebagai konsekuensi dari proses deregulasi dan meningkatnya kompetisi, salah satunya juga akibat dari keterbatasan anggaran dan meningkatnya penyediaan produk dan layanan yang disediakan oleh penyedia alih daya (*outsourcing*).

Kemudian, secara umum inovasi mempunyai beberapa atribut seperti yang dikemukakan oleh Rogers (dalam Suwarno, 2008:16) yaitu :

1. *Relative advantage* atau keuntungan relatif yang berarti inovasi memiliki nilai keunggulan berupa sifat kebaruannya yang menjadi ciri khas dan perbedaan mendasar dengan yang lainnya.
2. *Compability* atau kesesuaian bermakna inovasi yang baru dapat menyesuaikan dengan inovasi yang sebelumnya baik dari nilai maupun pengalaman pada pelaksanaan inovasi lama, sehingga akan mudah beradaptasi terhadap transisi baru.
3. *Complexity* atau kerumitan berarti dengan sifat kebaruan inovasi dinilai menjadi kerumitan tersendiri dalam penerapannya akan tetapi inovasi memberikan cara baru yang baik sehingga kerumitan dapat dengan mudah dipelajari dan bukan menjadi suatu masalah strategis.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba mengandung makna meskipun inovasi merupakan penerapan cara baru, namun wajib dicoba terlebih dahulu agar dapat diuji kualitasnya, serta dipahami dan diterima kegunaan dari inovasi.
5. *Observability* atau kemudahan diamati berarti bahwa inovasi dapat diamati dan mudah dikomunikasikan untuk kemudian diterapkan dengan tujuan memberikan manfaat dalam organisasi.

1.5.9. Proses Inovasi

Ancok (dalam Ridlowi, 2016) mendefinisikan proses inovasi sebagai kegiatan dalam memproduksi gagasan, mengimplementasikan gagasan, dan mengevaluasi gagasan. Proses inovasi merupakan kegiatan yang tidak terjadi

dalam waktu singkat, tetapi memerlukan jangka waktu tertentu yang berbeda-beda dengan individu atau organisasi lainnya bergantung pada kondisi individu atau organisasi yang berkaitan. Pada proses inovasi akan terjadi perubahan-perubahan tertentu yang saling berhubungan hingga proses berakhir.

Dalam sebuah pelayanan publik, inovasi diimplementasikan melalui beberapa tahapan atau proses inovasi hingga pada akhirnya inovasi tersebut dijalankan secara berkelanjutan. Proses inovasi dalam urusan pelayanan publik dilakukan dengan maksud agar pelayanan publik lebih mudah diterima oleh masyarakat sesuai dengan kondisi masyarakat tersebut. Rogers (dalam Suwarno, 2008:98) menyebutkan bahwa model proses inovasi dalam organisasi terdiri dari beberapa tahapan antara lain:

1. Inisiasi

Secara umum tahapan inisiasi adalah proses mengumpulkan, mengkonsep, merencanakan, mengarahkan, mendahului keputusan untuk mengadopsi inovasi dalam organisasi. Tahapan inisiasi terdiri dari dua aktivitas utama yaitu :

- a. *Agenda setting* yaitu terkait dengan masalah organisasi yang mungkin dapat dipahami sebagai kebutuhan akan suatu inovasi didefinisikan. Proses *agenda setting* berlangsung sepanjang waktu dalam setiap sistem. *Agenda setting* adalah cara di mana kebutuhan, masalah, dan isu menggelembung ke atas sampai ke suatu sistem dan diprioritaskan dalam suatu hirarkhi untuk diperhatikan. Tahapan *agenda setting* dalam proses inovasi di

organisasi adalah untuk mengidentifikasi dan membuat prioritas kebutuhan di satu sisi, dan untuk meneliti lingkungan organisasi guna menempatkan inovasi yang berdaya guna potensial bertemu dengan masalah organisasi.

- b. *Matching* yaitu mencocokkan agenda organisasi dengan inovasi yang akan diadopsi dan penyesuaian telah direncanakan dan didesain penerapan inovasi yang sudah sesuai dengan masalah yang dihadapi.

2. Implementasi

Tahapan implementasi merupakan peristiwa, tindakan, dan keputusan untuk menggunakan inovasi dalam organisasi. Tahapan implementasi terdiri dari tiga aktivitas utama yaitu :

- a. *Redefining* atau *restructuring*. Inovasi adalah modifikasi dan penerbitan kembali serta mengatur struktur organisasi. Pada tahap ini, inovasi yang diambil dari luar organisasi secara bertahap mulai menghilangkan karakter luarnya. *Redefining* atau *restructuring* terjadi ketika inovasi direkayasa kembali untuk mengakomodasi kebutuhan dan struktur organisasi dimodifikasikan agar sesuai dengan inovasi dan struktur organisasi.
- b. *Clarifying* (klarifikasi) yaitu hubungan antara organisasi dan inovasi. Klarifikasi terjadi sebagaimana inovasi diletakkan ke dalam penggunaan secara lebih menyebar dalam suatu organisasi,

maka makna dari ide-ide baru secara bertahap menjadi terungkap pada anggota organisasi.

- c. *Routinizing* (rutinitas) yaitu menjadikan inovasi menjadi suatu unsur berkelanjutan dalam aktivitas organisasi. Rutinitas terjadi ketika inovasi telah menjadi bagian dari organisasi ke dalam aktifitas sehari-hari organisasi dan inovasi kehilangan sebagian identitasnya. Pada poin ini, proses inovasi dalam organisasi telah komplit. Anggota organisasi tidak berpikir panjang tentang inovasi sebagai suatu ide baru.

Zaltman, Duncan, dan Holbek tahun 1973 (dalam Sutima, 2018:78) mengemukakan proses inovasi pada suatu organisasi terbagi menjadi dua tahap yaitu tahap permulaan dan tahap implementasi. Kedua tahap tersebut terbagi menjadi beberapa langkah sebagai berikut.

1. Tahap Permulaan (*Intiation Stages*)

- a. Langkah pengetahuan dan kesadaran

Calon penerima inovasi mulai menyadari dan mengetahui akan perlunya penerapan inovasi dalam organisasi. Kesadaran tersebut berkenaan dengan adanya kesenjangan berupa *performance gaps*, sehingga organisasi harus mencari cara baru untuk mengatasi persoalan tersebut salah satunya dengan berinovasi. Selain itu juga dapat terjadi karena organisasi sudah tersadar akan kehadiran inovasi dan pimpinan merasa ada sesuatu yang ketinggalan sehingga pada akhirnya menerapkan inovasi.

b. Langkah pembentukan sikap terhadap inovasi

Kemunculan inovasi membuat setiap elemen organisasi menampilkan sikap tertentu. Sikap tersebut dapat mempengaruhi motivasi anggota organisasi untuk mau berubah dan menerima. Setidaknya terdapat dua dimensi sikap yang anggota organisasi tunjukkan :

1) Adanya sikap terbuka yang ditandai dengan adanya :

- Anggota organisasi berpikir untuk menaksir inovasi
- Pemikiran yang skeptis terhadap inovasi
- Anggota organisasi menimbang bahwa inovasi dapat mengunggulkan kinerja organisasi apabila diterapkan.

2) Munculnya persepsi tentang potensi inovasi yang ditandai dengan adanya pengamatan yang menunjukkan :

- Organisasi cukup cakap dalam menggunakan inovasi.
- Organisasi memiliki pengalaman dalam inovasi yang berhasil diterapkan.
- Organisasi mempunyai kemauan dan komitmen untuk berinovasi, serta bersedia menerima resiko dan permasalahan yang timbul.

c. Langkah pengambilan keputusan

Pada langkah ini segala informasi tentang potensi inovasi dievaluasi. Apabila para *decision maker* dalam organisasi menilai inovasi dapat diterapkan maka inovasi sebaiknya segera

diimplementasikan dalam organisasi. Keputusan harus dipertimbangkan dengan baik dan benar untuk menghindarkan diri dari kerugian besar yang timbul nantinya.

2. Tahap Implementasi (*Implementation Stages*)

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah menggunakan inovasi dan menerapkan inovasi. Langkah yang dilakukan yaitu :

a. Langkah awal (permulaan) implementasi

Langkah permulaan merupakan langkah dimana organisasi mempraktikkan sebagian inovasi.

b. Langkah kelanjutan pembinaan penerapan inovasi

Apabila pada penerapan awal, implementasi inovasi dikatakan berhasil, dapat dimengerti bahwa pemahaman dan pengalaman anggota organisasi mengenai inovasi telah meningkat, maka inovasi tersebut dapat dilanjutkan dan dijaga kelangsungannya.

Dalam penelitian ini, teori proses inovasi yang digunakan mengacu pada teori dari Zaltman, Duncan dan Holbek. Teori tersebut sederhana dan mudah diterapkan. Model Zaltman, Duncan dan Holbek memiliki cakupan yang menyeluruh dan mudah diterapkan di lapangan.

1.5.10. Faktor yang Mempengaruhi Proses Inovasi

Inovasi yang hadir di organisasi tidak terlepas dari faktor yang menghambat implementasi inovasi pelayanan publik. Berikut beberapa faktor

penghambat inovasi menurut Geoff Mulgan dan David Albury (dalam Suwarno, 2008) antara lain yaitu :

1. Ketidakmauan organisasi dalam menutup program yang gagal
2. Adanya ketergantungan kepada sosok figur tertentu yang mempunyai kinerja tinggi
3. Perangkat teknologi yang canggih sering mudah diadopsi sektor publik, akan tetapi muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi yang dinilai belum sedia menerima sistem tersebut.
4. Tidak adanya penghargaan atas karya dan ide inovatif pada unit yang berinovasi.
5. Karakter sektor publik secara kelembagaan kebanyakan kurang mampu menangani resiko yang timbul.
6. Hambatan pada periode anggaran dan perencanaan yang terlalu pendek.
7. Adanya hambatan administratif sehingga sistem dalam berinovasi tidak fleksibel.
8. Keengganan untuk berhubungan dengan resiko sehingga sering timbul budaya tidak menyukai resiko.

Sementara itu, Rogers (dalam Hutagalung dan Hermawan, 2018:42) mengungkapkan bahwa inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung sebagai berikut :

- a. Adanya keinginan untuk mengubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.

- b. Adanya kebebasan untuk berekspresi.
- c. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif
- d. Tersedianya sarana dan prasarana.
- e. Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.

Faktor lain yang mempengaruhi proses difusi inovasi dikemukakan oleh Rogers (dalam Hutagalung dan Hermawan, 2018:32) antara lain :

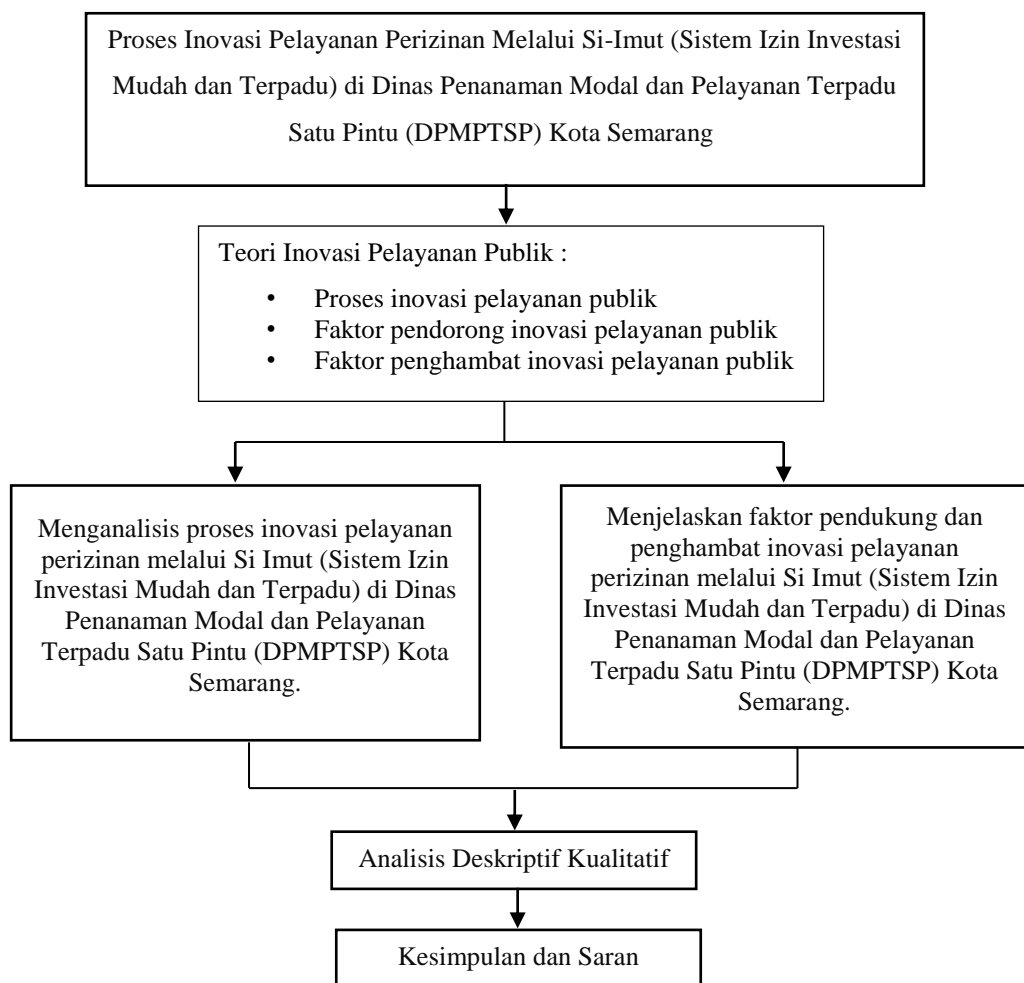
1. Karakteristik Inovasi. Karakteristik ini dilihat dari atribut inovasi yang terdiri dari keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.
2. Saluran Komunikasi. Inovasi dapat menyebar seiring dengan organisasi memanfaatkan saluran komunikasi yang jangkauannya luas seperti media massa dan jaringan interpersonal.
3. Upaya Perubahan dari Agen. Adanya pelibatan agen perubahan dalam mempengaruhi organisasi untuk menerima dan menggunakan inovasi.
4. Sistem Sosial. Inovasi dapat mudah diterima pada sistem sosial berupa organisasi yang dinamis dan sering berinteraksi dengan dunia luar.

1.6. Kerangka Berpikir

Dalam melakukan penelitian, seorang peneliti membutuhkan tuntunan yang jelas dengan menetapkan posisi dan relasi antar variabel. Kerangka berpikir diartikan Uma Sekaran (dalam Sugiyono, 2012: 93) sebagai suatu model

konseptual yang mana teori di dalamnya saling berkaitan dengan pengidentifikasian faktor-faktor dari masalah yang dianggap penting. Kemudian, Sugiyono (2012:94) mengemukakan bahwasannya suatu penelitian yang berisi dua atau lebih variabel maka diperlukan kerangka berpikir. Berikut kerangka berpikir dalam penelitian ini yaitu :

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



Gambar 1.1 merupakan kerangka berpikir pada penelitian ini. Penelitian yang berjudul Proses Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Si-Imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang menggunakan teori proses inovasi, faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi. Dengan tujuan yaitu (a) menganalisis proses inovasi pelayanan perizinan melalui Si Imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang; dan (b) menjelaskan faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan perizinan melalui Si Imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. Hasil penelitian dianalisis secara kualitatif dan akan diperoleh kesimpulan serta saran.

1.7. Fenomena Penelitian

1.7.1. Proses Inovasi

Inovasi seringkali diidentikkan dengan penggunaan cara baru untuk memperoleh efektivitas dan efisiensi baik dalam cara atau metode, pelayanan, produk, jasa, kebijakan, proses, dan sebagainya oleh organisasi. Inovasi diterapkan melalui suatu proses tertentu. Proses inovasi ialah tiap langkah yang dilakukan oleh individu atau organisasi dalam menciptakan, mengembangkan, mengimplementasikan dan mengevaluasi gagasan baru yang dapat memberikan manfaat lebih terhadap pencapaian tujuan organisasi. Suatu inovasi tidak serta-merta diimplementasikan begitu saja, tetapi diperlukan tahapan-tahapan sebagai berikut.

1. Tahap Inisiasi

Pada tahapan ini, inovasi Si-lmut dipandang sebagai suatu ide, kegiatan, material, atau metode yang baru bagi unit adopsi. Sehingga perlu adanya langkah tertentu yakni :

a. Langkah pengetahuan dan penyadaran

Pada langkah ini, pihak DPMPTSP Kota Semarang melakukan identifikasi permasalahan dan kesenjangan kinerja yang muncul dalam internal organisasi. Persoalan tersebut diupayakan salah satunya dengan menciptakan inovasi sektor publik. Inovasi dipandang sebagai suatu ide dan gagasan baru. Langkah penyadaran dilakukan dengan komunikasi yang dibangun dalam internal organisasi sehingga terbentuk kesadaran para pegawai. Setelah menyadari perlunya inovasi, para pegawai diarahkan untuk membuka diri terhadap inovasi yang akan diterapkan secara aktif.

b. Langkah pembentukan sikap

Dalam langkah ini, pihak internal organisasi membentuk suatu sikap menerima hadirnya inovasi Si-lmut dalam lingkungan dan kegiatan kerja DPMPTSP Kota Semarang. Sikap ini berupa keterbukaan pada pemikiran mengenai potensi inovasi berdasarkan komponen keyakinan dan faktor tertentu. Langkah ini menghasilkan pilihan berupa menyukai atau tidak menyukai inovasi. Para pegawai diharapkan dapat membentuk sikap berupa

menyenangi dan menerapkan inovasi, sehingga diperoleh partisipasi pegawai secara aktif dalam proses inovasi.

c. Langkah penerimaan inovasi

Langkah pengambilan keputusan dari proses inovasi, pihak internal organisasi dalam hal ini DPMPTSP menetapkan untuk menerima atau menolak inovasi. Menerima inovasi berarti sepenuhnya akan mengusahakan penerapan inovasi, sedangkan yang tidak mengusahakan penerapan inovasi memiliki arti menolak. Pada langkah ini pula dilaksanakan perencanaan terhadap inovasi.

2. Tahap Implementasi

Pada tahap ini, DPMPTSP Kota Semarang mengimplementasikan inovasi Si-lmut dengan harapan dapat menguntungkan pihak internal dan eksternal organisasi. Tahap implementasi terjadi apabila keputusan yang diambil adalah inovasi diterapkan dalam organisasi. Pada tahap ini terdiri dari langkah yaitu :

a. Langkah awal implementasi

Pada langkah awal implementasi, inovasi Si-lmut diterapkan sebagian dalam organisasi dan melihat faktor keberhasilan inovasi.

b. Langkah keberlanjutan inovasi

Inovasi Si-lmut yang telah berhasil diimplementasikan, kemudian dilanjutkan dengan kondisi dimana para elemen

organisasi telah meyakini dan mengerti mengenai seluk beluk inovasi serta mampu menerapkannya. Inovasi Si-lmut terus dijaga kelangsungannya dengan strategi, mengadakan perbaikan dan pengembangan tertentu.

1.7.2. Faktor Pendorong Inovasi Si-lmut

1. Keinginan untuk berubah

Kemauan berubah tiap elemen organisasi dari inovasi Si-lmut dapat dinilai melalui dasar perubahan dan latar belakang berinovasi.

2. Dukungan sarana dan prasarana

Dukungan ini diukur melalui tingkat ketersediaan sarana dan prasana yang menunjang berjalannya inovasi Si-lmut di DPMPTSP Kota Semarang.

3. Dukungan pihak yang terlibat dan bertanggungjawab dalam pelaksanaan inovasi

Inovasi akan berjalan baik jika terdapat dukungan dari beberapa pihak. Hal ini dapat diukur melalui pihak-pihak yang terlibat dan perannya dalam mendukung keberjalanan inovasi Si-lmut.

4. Kebebasan untuk berekspresi

Kebebasan berekspresi diartikan sebagai kebebasan mengeluarkan ide, gagasan, masukan atau pendapat. Faktor pendorong ini dapat diukur melalui tingkat keterbukaan DPMPTSP dalam menerima masukan atau pendapat bagi para pegawainya agar mengarah pada perubahan baik.

5. Kondisi Lingkungan yang Harmonis

Kondisi lingkungan yang harmonis dapat menunjang keberhasilan inovasi. Kondisi lingkungan yang harmonis dapat diukur dengan hubungan yang terjalin antar pegawai DPMPTSP.

1.7.3. Faktor Penghambat Inovasi Si-Imut

1. Tidak Menutup Program yang Gagal

Hal ini dapat diukur melalui program dan kegiatan apa yang telah dinilai gagal dan dilakukan penutupan.

2. Bergantung pada Salah Satu Pihak Berkinerja Tinggi

Hal ini dapat diukur melalui tiap-tiap pihak yang berperan dan terlibat dalam implementasi dan pengembangan inovasi Si-Imut.

3. Teknologi, Budaya dan Penataan Organisasi

Teknologi yang berkembang harus dapat dimanfaatkan dengan optimal. Adanya teknologi dalam penerapan inovasi Si-Imut dapat dinilai dari tingkat kesiapan, kemampuan dan keahlian pegawai dalam mengelola inovasi Si-Imut dan pengaruhnya terhadap tatanan organisasi di DPMPTSP.

4. Insentif untuk berinovasi

Faktor ini dapat dinilai dari sistem penghargaan atau insentif yang diterima oleh anggota sebagai pengelola inovasi dalam organisasi.

5. Kemampuan dalam menghadapi resiko dan perubahan

Dalam suatu organisasi yang melayani publik, menginginkan pencapaian maksimal terkait peningkatan kinerja untuk mencapai

tujuan organisasi dan terpenuhinya kebutuhan publik. Kemampuan pegawai dan organisasi dalam penerapan Si-lmut dapat dilihat dari kinerja yang dihasilkan terkait dengan pelayanan perizinan melalui Si-lmut.

6. Perencanaan dan penganggaran jangka pendek

Dalam pengembangan dan penerapan inovasi membutuhkan perencanaan dan penganggaran. Jika kedua hal tersebut tidak dilakukan maka berdampak pada gagalnya penerapan inovasi. Perencanaan dan penganggaran jangka pendek dapat diukur dari langkah-langkah apa yang telah ditempuh dalam penerapan inovasi Si-lmut dengan melihat dari sisi perencanaan dan penganggaran.

7. Tekanan dan hambatan administratif

Tekanan administrasi dapat dinilai melalui tingkat kerumitan administrasi dalam pelaksanaan inovasi.

8. Budaya menghindari risiko

Organisasi publik dipandang sebagai organisasi yang sering sekali berada dalam *status quo* agar tetap mengamankan posisi. Namun hal tersebut dapat menjadi faktor penghambat munculnya inovasi untuk memperbaiki pelayanan publik. Faktor ini dapat dinilai dari kemauan bergerak bersama antar internal organisasi untuk melakukan inovasi.

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Tipe Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian ini memiliki banyak sebutan di antaranya yaitu metode penelitian naturalistik dikarenakan penelitian dilakukan dalam keadaan alamiah. Sematan lain yakni metode etnografi dengan alasan dahulunya metode ini banyak digunakan dalam penelitian bidang antropologi budaya. Sebutan lainnya yaitu metode kualitatif karena analisis data yang terkumpul bersifat kualitatif (Sugiyono (2012:8). Peneliti ikut mengambil bagian di lapangan dalam jangka waktu lama untuk selanjutnya dilakukan pencatatan dan analisis bersifat reflektif terhadap penemuan dokumen di lapangan yang kemudian peneliti merangkai serta menyusun secara detail laporan penelitian (Sugiyono, 2012:14).

Adapun tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang memiliki arti bahwa penelitian diarahkan dengan mendeskripsikan kondisi, proses, hubungan dan keterkaitan antara data yang ditemukan pada sasaran penelitian secara ricni dan mendalam (Sutopo, 2006:179).

Dalam penelitian ini, penulis mendeskripsikan dan menganalisis sejauh mana inovasi pelayanan perizinan melalui Si-Imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang dilakukan serta melihat faktor pendorong dan penghambat penerapan Si-Imut.

1.8.2. Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan objek sekaligus tempat dimana peneliti melakukan penelitian guna memperoleh data-data yang diperlukan (Ahmad Ali, 2013:44). Lokasi atau situs penelitian ini dilaksanakan yaitu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.

1.8.3. Subjek Penelitian

Dalam istilah penelitian, subjek ialah informan penelitian yang bertugas dalam memberikan data yang dibutuhkan peneliti. Teknik pemilihan informan (*sampling*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiyono (2012:85) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Berikut karakteristik dan penentuan subjek penelitian antara lain yaitu :

Tabel 1.7

Matriks Karakteristik Subjek Penelitian

No.	Karakteristik	Subjek Penelitian
1.	Informan yang memahami tahapan keberjalanan inovasi Si-Imut	a. Sekretaris DPMPTSP Kota Semarang b. Kepala Bidang Sistem Informasi dan Monev Perizinan
2.	Informan yang terlibat dalam proses inovasi Si-Imut	a. Kepala Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan b. Kepala Sie Verifikasi dan Validasi Layanan c. Kepala Sie Pengelolaan Pengaduan d. Pegawai DPMPTSP Kota Semarang
3.	Informan yang menggunakan aplikasi Si-Imut dalam pengurusan layanan perizinan	Masyarakat

Sumber: Data Olahan Peneliti (2021)

Pemilihan subjek penelitian tersebut didasarkan pada kepentingan memperoleh data dan informasi mengenai proses inovasi pelayanan perizinan melalui Si-Imut.

1.8.4. Jenis Data

Data penelitian terdiri dari dua jenis yaitu data kuantitatif dan kualitatif. Secara sederhana, data kualitatif adalah jenis data yang berbentuk kata, kalimat, dan gambar. Sedangkan data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan atau *scoring* (Sugiyono, 2012). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang menerangkan proses inovasi beserta faktor pendorong dan penghambat inovasi Si-Imut di DPMTSP Kota Semarang.

1.8.5. Sumber Data

Arikunto (2013:172) mengartikan sumber data sebagai subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu :

1. Data Primer

Sumber data primer didapatkan peneliti melalui pemberian data secara langsung. Data primer dari penelitian ini diperoleh melalui observasi dan wawancara kepada beberapa pegawai DPMTSP Kota Semarang dan masyarakat pengguna aplikasi Si-Imut.

2. Data Sekunder

Data yang didapat dari sumber sekunder memiliki pengertian bahwa data tersebut bersumber secara tidak langsung diperoleh oleh

peneliti, misalnya melalui dokumen seperti PROPER (Program Penilaian Peringkat Kerja Perusahaan) Si-Imut, dokumen perencanaan berupa Renstra DPMPTSP Tahun 2016-2021, dokumen laporan pertanggungjawaban instansi pemerintah berupa LKJIP DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2016-2019, data dari Badan Pusat Statistik berupa Kota Semarang Dalam Angka. Data sekunder lainnya dalam penelitian ini didapat dari literatur seperti buku dan jurnal yang berkaitan dengan inovasi dan penelitian, serta internet yaitu sebuah web yang terintegrasi dan di dalamnya memuat dokumen resmi pemerintah yang terkait dengan penelitian penulis.

1.8.6. Teknik Pengumpulan Data

Data yang tersaji dalam hasil penelitian merupakan data yang dikumpulkan melalui teknik tertentu sebagai langkah paling strategis (Sugiyono, 2012:224). Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Observasi atau Pengamatan

Sugiyono (2012:145) menguraikan definisi observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan mengamati berbagai aspek seperti manusia dan perilakunya, proses kerja, gejala alam maupun pengamatan terhadap responden yang sedikit.

Penelitian ini melakukan pengamatan langsung di DPMPTSP Kota Semarang. Observasi dilakukan dengan menganalisis dan mencatat

segala kejadian terkait dengan inovasi pelayanan perizinan yang dilakukan di DPMPTSP Kota Semarang.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana dua orang saling bertemu untuk memperbincangkan informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Esterberg dalam Sugiyono, 2012:231). Jenis wawancara yang digunakan pada penelitian ini yaitu wawancara semi-terstruktur. Esterberg (dalam Sugiyono, 2012:233) mengemukakan bahwa wawancara semi-terstruktur dilaksanakan dengan sebebaskan dan seterbuka mungkin bagi responden dalam mengemukakan pendapatnya namun tetap berdasar pada data yang dibutuhkan peneliti.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dimana wawancara tersebut dilakukan dengan pihak terkait yaitu beberapa pegawai DPMPTSP Kota Semarang serta pengguna Si-Imut sebagai pelayanan perizinan.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2012:240), mendefinisikan bahwa dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Penelitian ini memperoleh dokumen berupa arsip atau data dan mengambil gambar di lapangan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan *online* melalui Si-lmut di DPMPTSP Kota Semarang.

1.8.7. Analisis dan Interpretasi Data

Sugiyono (2012:245) mengungkapkan dalam penelitian kualitatif, sebuah data dianalisis ke dalam tiga waktu. Tiga waktu tersebut yaitu pada saat sebelum, selama, dan sesudah selesai di lapangan tempat data akan diperoleh. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang mana teknik analisis data terdiri dari 3 hal utama yaitu sebagai berikut.

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data reduction memiliki arti bahwa sebuah data dipilih hal yang paling pokok dan penting dengan merangkum dan mencari tema serta pola yang ada. Tujuan mereduksi data bahwasannya akan diperoleh gambaran yang jelas sehingga dapat memudahkan peneliti untuk mengumpulkan dan mencari data yang diperlukan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Data dalam penelitian kualitatif dapat disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Bentuk teks naratif acap kali menjadi cara dalam *data display* pada penelitian kualitatif.

c. *Conclusion Drawing* (*Verification*)

Conclusion drawing dilaksanakan dengan mengambil suatu kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang diperoleh

merupakan kesimpulan sementara yang dapat berubah-ubah apabila bukti tidak ditemukan secara kuat yang digunakan untuk mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan bisa atau tidak bisa menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal (dalam Sugiyono, 2012:247).

Ketiga langkah tersebut saling berkaitan satu sama lain dimana dalam penelitian dibutuhkan pengumpulan data dari lapangan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh selanjutnya dilakukan reduksi dengan merangkum data yang diperoleh di lapangan untuk disajikan dalam bentuk teks naratif dan kemudian disimpulkan.

1.8.8. Kualitas Data

Kualitas data hasil penelitian dipengaruhi oleh kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkaitan dengan data yang dikumpulkan melalui beragam cara, sementara kualitas pengumpulan data berpengaruh terhadap kualitas instrumen penelitian. Apabila kualitas instrumen penelitian yang dihasilkan memberikan data yang valid dan reliabel, maka kualitas pengumpulan data yang dihasilkan akan tepat.

Uji kredibilitas sebagai upaya memperoleh kualitas data yang baik dapat dilakukan dengan triangulasi yaitu pengecekan data yang diperoleh melalui banyak sumber dengan bermacam-macam cara dan waktu, yaitu :

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan cara memeriksa perolehan data dari berbagai sumber dengan tujuan untuk menguji kredibilitas data

tersebut. Data dari beberapa sumber dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik untuk selanjutnya dianalisis dan ditarik suatu kesimpulan.

b. Triangulasi Teknik

Pengecekan data bisa dilakukan melalui triangulasi teknik dimana data dengan sumber yang sama diuji dengan teknik yang berbeda. Apabila data yang dihasilkan melalui teknik pengujian kredibilitas berbeda-beda, maka peneliti perlu memastikan kebenaran data berdasarkan sumber tersebut atau memang dianggap semua data tersebut benar menurut sudut pandang peneliti melalui forum diskusi.

c. Triangulasi Waktu

Waktu dapat mempengaruhi kredibilitas data yang diperoleh. Pengumpulan data melalui teknik wawancara di pagi hari dengan siang atau sore hari akan memberikan data dengan tingkat valid yang berbeda. Hal tersebut dapat disebabkan karena narasumber yang masih segar dan belum banyak menemui masalah saat pagi hari. Kredibilitas data diuji dengan melakukan pemeriksaan di waktu yang berbeda baik dengan teknik wawancara, observasi, maupun teknik lain (dalam Sugiyono, 2012:274).