

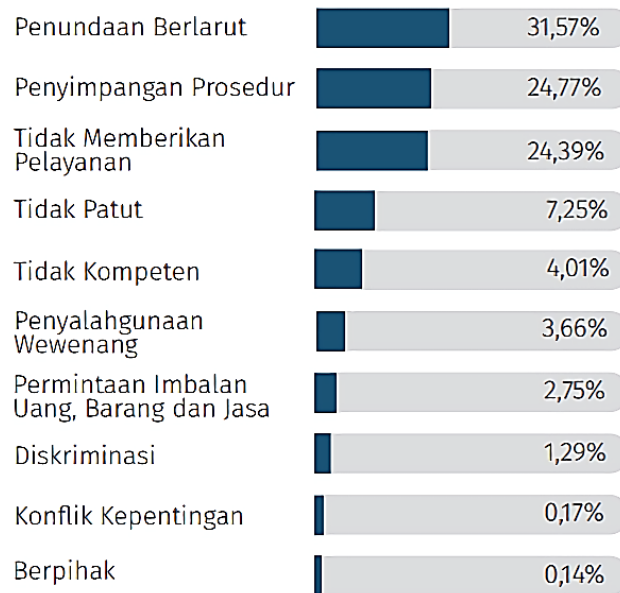
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik di Indonesia diselenggarakan sebagai fungsi pemerintah selain distribusi, regulasi dan perlindungan yang merupakan bagian dari kontrak sosial dengan masyarakat. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan mereka secara transparan dan akuntabel ketika memberikan layanan kepada publik. Permasalahan pelayanan publik yang dialami Indonesia sebagian besar disebabkan oleh kinerja aparatur pemerintah yang dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak sesuai dengan harapan masyarakat sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan frustrasi di masyarakat. Prosedur terlalu rumit, lambat diproses, relatif mahal dan buram, yang membuka peluang pemerasan dan kurangnya kejelasan baik dari segi biaya maupun waktu pelayanan, sehingga kinerja pejabat pemerintah sering dipertanyakan. Menurut laporan tahunan yang diunggah oleh Ombudsman RI pada tahun 2021, dugaan maladministrasi yang dilaporkan masyarakat pada tahun 2020 berdasarkan permasalahan yang dialami pelapor terkait dugaan maladministrasi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak adalah penundaan berlarut (31.57%), penyimpangan prosedur (24.77%), dan tidak memberikan pelayanan (24.39%).

Gambar 1. 1 Data Klasifikasi Masalah Pelayanan Publik yang dialami Pelapor Tahun 2020



(Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI 2021)

Permasalahan-permasalahan diatas memaksa Pemerintah Indonesia untuk membentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia adalah dengan diselenggarakannya reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar dari sistem manajemen pemerintahan, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Pemerintah dalam upaya memperbaiki sistem pemerintahan, perlu menyelenggarakan reformasi birokrasi. Indonesia mengupayakan reformasi birokrasi dengan mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan menjadi *e-government* dimana segala bentuk kegiatan yang menyangkut pemerintahan dilakukan dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Perubahan tata kelola sistem yang sedang berlangsung membutuhkan pemerintahan yang bersih dan transparan yang dapat merespons tuntutan perubahan secara efektif. *E-*

government merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien dan efektif (Widiyaningrum, 2020, p.22). Tujuan dari penerapan *e-government* adalah untuk mempermudah komunikasi atau hubungan antara masyarakat dengan pemerintah. Seiring dengan proses mewujudkan *e-government* banyak muncul situs pemerintahan, baik itu mulai tingkat provinsi, kabupaten dan kota. Munculnya situs-situs tersebut memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait urusan publik.

Situs-situs pemerintahan berbasis daring sangat membantu proses penyelenggaraan pemerintahan di sektor pelayanan publik karena dapat mempermudah masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari segala tempat. Percepatan pemerataan situs pelayanan publik di berbagai instansi pemerintahan di Indonesia dilakukan dengan cara Pemerintah melakukan upaya dengan menyusun sebuah kebijakan publik terkait akan hal tersebut. Kebijakan publik adalah seperangkat tindakan negara yang ditujukan untuk memecahkan masalah-masalah dalam masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat. Kebijakan publik yang ditetapkan adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015 tentang kompetisi inovasi pelayanan publik di lingkungan Kementerian dan Lembaga Pemerintah Daerah, dimana mulai tahun 2016 mewajibkan setiap instansi pemerintahan untuk mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik. Tujuan dari kompetisi tersebut adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui terciptanya inovasi sistem pelayanan publik yang

wajib dibuat oleh setiap instansi pemerintahan. Pemberlakuan kebijakan tersebut diharapkan dapat mengurangi permasalahan pelayanan publik yang ada. Inovasi pelayanan publik adalah jenis layanan yang bersifat disruptif, baik merupakan gagasan kreatif orisinal maupun gagasan dan/atau adaptasi atau modifikasi yang secara langsung atau tidak langsung bermanfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik tidak memerlukan penemuan-penemuan baru, di mana inovasi tidak dibatasi oleh apapun dan dapat bergantung pada konteks, namun dapat juga sebagai hasil dari perluasan atau peningkatan kualitas inovasi yang telah ada sebelumnya.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015 membuat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang meluncurkan sebuah inovasi pelayanan publik secara daring yaitu inovasi Si-Imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu). DPMPTSP Kota Semarang sebagai instansi pemerintahan daerah dibawah naungan Badan Koordinasi Penanaman Modal memiliki kewajiban untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik melalui inovasi bersifat *online* yang bermanfaat bagi publik. Pembentukan inovasi tersebut juga sebagai bentuk dari perwujudan konsep *e-government*. Inovasi S-Imut yang dirilis pada tanggal 2 Mei 2018 merupakan sistem pelayanan yang diterapkan pada DPMPTSP berbasis *website* yang menyediakan layanan perizinan baik yang sifatnya investasi maupun non investasi, dimana investasi terdiri dari berbagai bidang sedangkan non investasi berkaitan dengan perizinan-perizinan dasar. Tujuan dari diciptakannya Si-Imut adalah untuk mempercepat serta memudahkan layanan dalam melakukan sinergitas

dan konsolidasi sistem penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, selain itu juga untuk meningkatkan pola hubungan kerja yang efisien dan efektif dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan investasi dan non investasi. Inovasi aplikasi Si-Imut diselenggarakan dengan cara masyarakat sebagai penerima layanan publik tidak harus mendatangi secara langsung DPMPTSP Kota Semarang untuk mengajukan perizinan investasinya karena hal tersebut dapat dilakukan melalui media internet pada situs resmi DPMPTSP Kota Semarang. Pengajuan perizinan investasi hanya perlu dilakukan dengan mengunggah data atau dokumen yang diperlukan sebagai syarat izin investasi maupun non investasi melalui perangkat keras milik masing-masing masyarakat.

Kenyataan dalam proses pelaksanaan inovasi Si-Imut menghadapi berbagai permasalahan, dimana hal tersebut dibuktikan dengan masuknya keluhan-keluhan masyarakat mengenai pelayanan perizinan melalui Si-Imut. DPMPTSP Kota Semarang melalui *website*-nya menyediakan forum pengaduan (<https://izin.semarangkota.go.id/aduan/suara>) berisi permasalahan-permasalahan yang dihadapi masyarakat saat proses pengajuan izin melalui Si-Imut. Berikut ini merupakan beberapa keluhan berbentuk gambar yang diambil dari forum pengaduan pada tanggal 25 Mei 2022:

Gambar 1. 2 Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Perizinan Melalui Si-Imut

username dan password

saya sudah mendapatkan username dan password tapi setelah saya login dengan menggunakan username dan password yang sudah dikirimkan ke email saya tetap belum bisa login padahal sudah saya copas juga tapi belum bisa logi,,mohon solusinya..terimakasih

— Aduan dari [Catur Melandari](#) wibin.karima15@gmail.com

silahkan coba menggunakan url ini : <https://siimut.semarangkota.go.id/index.php?r=site/rstpww>

— jawaban dari [ltn pengaduan](#)

Permohonan izin tidak ada respon

Mau tanya untuk pengajuan SIP perawat saya tidak mendapat notif. Sudah di isi sesuai ketentuan, waktu pengisian juga cuman 9 menit, tapi ttp tdk bisa kirim permohonan izin.

— Aduan dari [Syahrizal suthon ahmadani](#) syahrizalahmadani99@gmail.com

pastikan isian sesuai format , contoh format isian : RT/RW : 01/03, contoh isian NPWP : 22.123.123.4-567.000. perjatikan waktu pengisian dibatasi 30 menit, apabli diisi sesuai format yang ditentukan akan lanjut proses simpan dan dapat mencetak no agenda pendaftaran

— jawaban dari [ltn pengaduan](#)

Saat menyimpan tidak bisa

Selamat pagi bapak ibu yang terhormat dengan ini saya emi melakukan perpanjangan sik sudah mengisi dengan benar dan saat save muncul tulisan terima kasih tapi kenapa feed back nya web eror tertulis situs ini tidak dapat di jangkau mohon penjelansannya

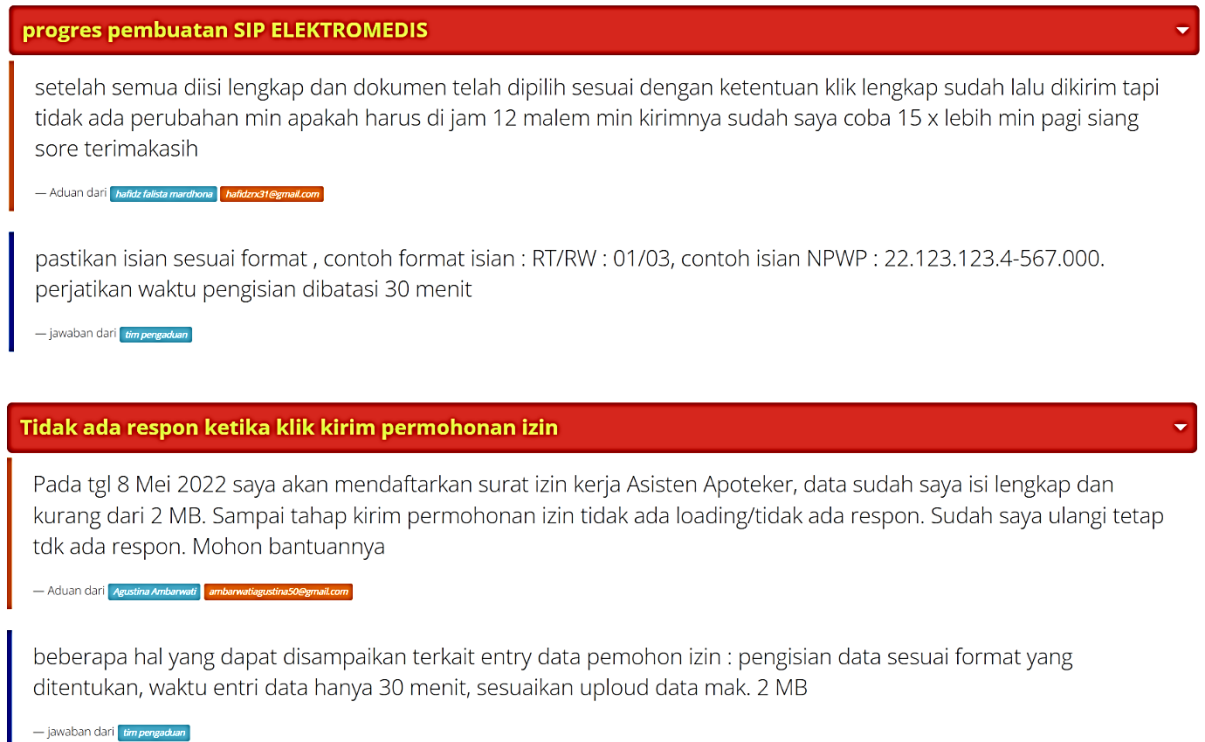
— Aduan dari [Emi rahmawati](#) rahmawatiemi217@gmail.com

silahkan coba login di alamat : <http://smg.city/4or>

— jawaban dari [ltn pengaduan](#)

(Sumber: Website Forum Pengaduan DPMPTSP Kota Semarang)

Gambar 1.2 Keluhan Masyarakat Mengenai pelayanan perizinan Melalui Si-Imut



(Sumber: Website Forum Pengaduan DPMPPTSP Kota Semarang)

Gambar diatas merupakan beberapa bukti mengenai keluhan yang diajukan masyarakat terhadap permasalahan yang dihadapi ketika melakukan proses perizinan melalui *website* Si-Imut beserta identitas pengadu, dan tanggapan dari pihak penyelenggara. Berikut ini merupakan penjabaran mengenai gambar diatas:

- a. Keluhan pertama adalah adanya permasalahan ketika *login* ke *website* padahal sudah memasukan *e-mail* dan *password* secara benar, dimana keluhan tersebut ditanggapi oleh pihak penyelenggara dengan memberikan tautan ke situs web untuk *me-reset password*.

- b. Keluhan kedua adalah tidak adanya pemberitahuan atau respon mengenai progress permohonan izin yang sudah diajukan walaupun pemohon sudah mengisi seluruh persyaratan dan tidak melebihi batas waktu pengisian.
- c. Keluhan ketiga adalah dijumpainya *website error* setelah memasukan dan menyimpan berkas persyaratan permohonan perizinan.
- d. Keluhan keempat adalah *website* Si-Imut tidak dapat menerima permohonan perizinan yang diajukan sehingga membuat pemohon mengulangi prosedur yang sama berkali-kali namun hasilnya tetap sama padahal berkas yang diajukan sudah lengkap sesuai persyaratan.
- e. Keluhan kelima hampir sama dengan keluhan kedua yaitu tidak adanya pemberitahuan atau respon mengenai progress permohonan izin yang sudah diajukan walaupun pemohon sudah mengisi seluruh persyaratan.

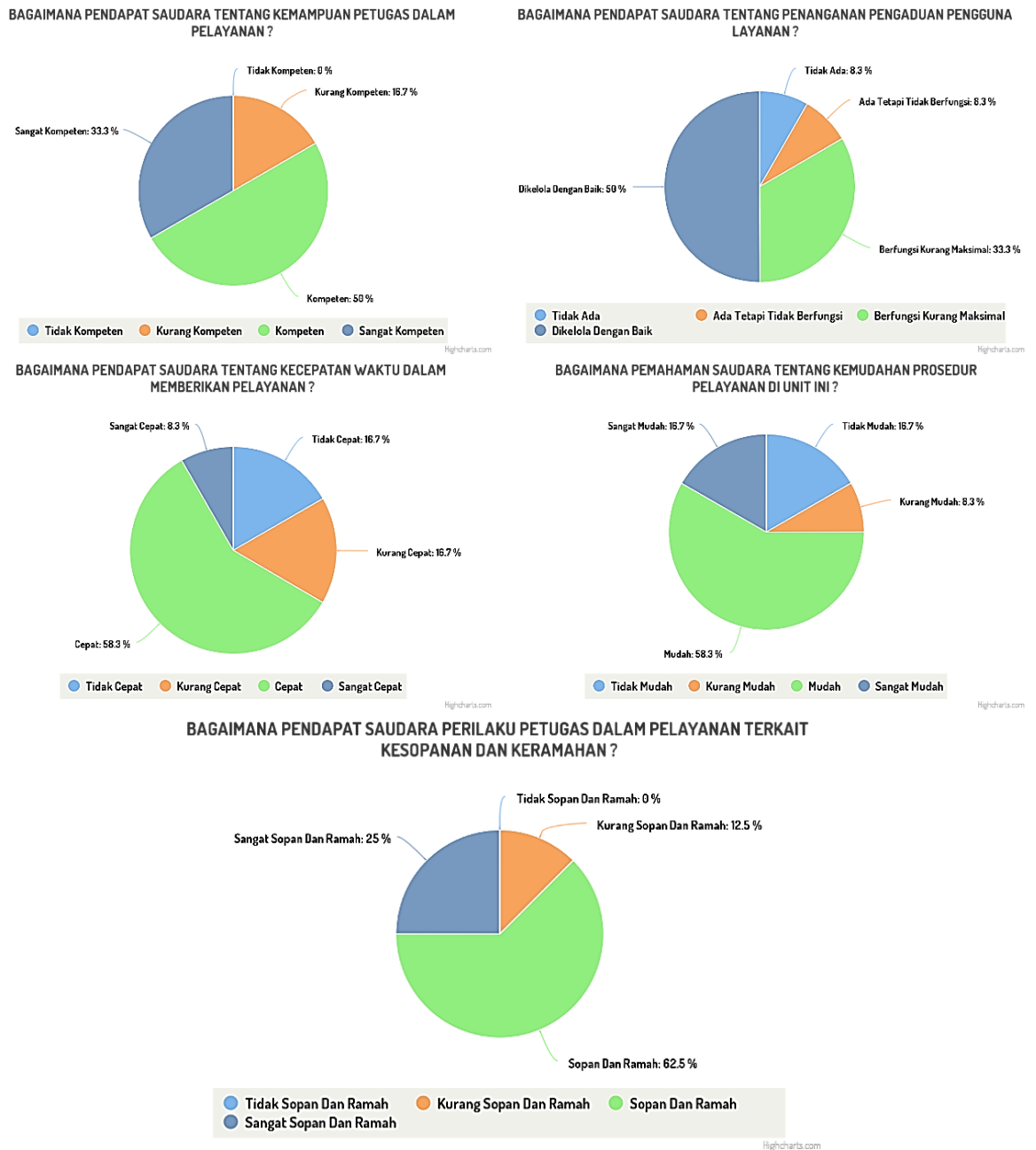
Solusi yang diberikan pihak penyelenggara kebanyakan menganjurkan untuk melakukan cek ulang isian format, serta pemohon harus memperhatikan Batasan waktu yang diberikan dalam proses pengisian data dan berkas permohonan perizinan yang hanya dibatasi selama 30 menit. Fakta diatas menunjukkan bahwa inovasi Si-Imut yang seharusnya memudahkan masyarakat dalam mengajukan perizinan secara mandiri tetap saja masih menghadapi kesulitan. Inovasi berbasis teknologi tersebut menjadi tidak berjalan secara efektif dan efisien sehingga menjadikan pelayanan publik yang diberikan menjadi terganggu, dan tentunya akan memberikan rasa kurang puas bagi para penerima layanan atau masyarakat.

Pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti yang telah disinggung sebelumnya. Permasalahan berdasarkan laporan

tahunan Ombudsman RI 2020 meliputi penundaan yang lama, penyimpangan dari prosedur, kegagalan untuk menyediakan layanan yang semestinya, rendahnya kompetensi, penyalahgunaan kekuasaan, tuntutan kompensasi finansial dalam pelayanan, diskriminasi, konflik kepentingan dan aparatur yang berpihak. Apabila ditarik kesimpulan, maka sumber permasalahannya datang dari kinerja aparatur pemberi layanan dimana mereka telah menyimpang dari prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan.

DPMPTSP Kota Semarang juga mengadakan survey terkait kualitas pelayanan publik yang dapat diakses melalui *website*-nya, dalam jangka waktu tanggal 25 April 2021 sampai 25 April 2022. Data statistik yang diambil adalah data terkait kinerja aparatur pelayanan, dimana diperoleh hasil statistik sebagai berikut:

Gambar 1. 3 Statistik Survey Kualitas Pelayanan



(Sumber: Website DPMPTSP Kota Semarang)

Data statistik diatas menunjukkan bahwa sebanyak 16,7% menyatakan petugas kurang kompeten dalam memberikan pelayanan; sebanyak 50% menyatakan bahwa penanganan yang diberikan terhadap aduan kurang efektif dimana hal tersebut terdiri dari 8,3% tidak ada penanganan, 8,3% terdapat

penanganan namun tidak berfungsi, dan 33,3% penanganan berfungsi kurang maksimal; sebanyak 33,4% menyatakan pelayanan yang diberikan lambat; sebanyak 25% merasa kesulitan dalam mengikuti prosedur pelayanan; serta sebanyak 12,5% menganggap bahwa aparatur kurang ramah dan kurang sopan dalam memberikan pelayanan kepada publik. Data tersebut menunjukkan bahwa walaupun persentasenya dibawah rata-rata, masih terdapat kekurangan-kekurangan terkait kinerja aparatur DPMPTSP Kota Semarang, dimana hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik merupakan variabel yang sangat penting untuk mengukur tingkat pelayanan publik dalam kaitannya dengan hasil pelayanan yang diberikan menurut standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dilihat dari permasalahan yang timbul pada penerapan inovasi Si-Imut dan juga kinerja aparatur yang masih kurang, perlu dipertanyakan bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada di DPMPTSP Kota Semarang.

Berdasarkan fenomena permasalahan di atas diketahui bahwa penyelenggaraan inovasi Si-Imut dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Semarang belum cukup baik. Adanya permasalahan seperti *website error* serta tidak jelasnya permohonan izin membuat tingkat kualitas pelayanan publik menjadi berkurang. Selain itu juga dengan permasalahan mengenai kinerja aparatur DPMPTSP Kota Semarang, semakin menambah keingintahuan bagaimana kualitas pelayanan publiknya. Hal tersebut memunculkan kesenjangan antara apa yang diharapkan dengan kenyataan yang terjadi. Kenyataannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada DPMPTSP Kota

Semarang menghadapi berbagai permasalahan yang harus segera diatasi. Dari permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Inovasi Si-Imut dan Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Kota Semarang”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah atau pertanyaan penelitian yang dapat dirumuskan adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh inovasi Si-Imut terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang?.
2. Apakah terdapat pengaruh kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang?.
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan dari inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka dapat dirumuskan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh dari inovasi Si-Imut terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang.
2. Untuk menganalisis pengaruh dari kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang.
3. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan dari inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Akademis

Kegunaan akademik hasil penelitian ini dapat digunakan untuk melengkapi teori pelayanan publik, inovasi pelayanan publik, dan kualitas pelayanan publik, yang terus berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian ini sebaiknya dapat dijadikan sebagai bahan penelitian selanjutnya agar topik yang dibahas dapat terus dikembangkan sebagai bahan keilmuan. Kontribusi penelitian ini dapat berupa penambahan gagasan dengan menerapkan ilmu yang diperoleh secara teori, dapat memberikan karya penelitian baru yang mendukung pengembangan pelayanan publik yang berkualitas, dan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan belajar untuk desain atau pelaksanaan penelitian dengan subjek yang sama.

Di dalam penelitian ini, peneliti membahas mengenai pengaruh inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang, sehingga dengan adanya hasil penelitian mengenai pembahasan tersebut diharapkan dapat menambah data atau bahan untuk pelaksanaan evaluasi mengenai pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang supaya kedepannya dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik lagi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Bagi penulis, dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh secara teori dan statistik di lapangan
2. Bagi perkembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan karya penelitian baru yang dapat mendukung perkembangan pelayanan publik di Indonesia
3. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan terhadap pengembangan atau pembuatan penelitian dengan topik yang sama
4. Bagi instansi terkait, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah untuk mengevaluasi penerapan inovasi pelayanan publik sehingga sistem pelayanan publik di Indonesia dapat terus berkembang

1.5 Kerangka Teori/Konsep

Tabel 1. 1 State of the Art

No	Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil
1	Regita Vania Ronnyta (2020)	Inovasi-inovasi yang diperkenalkan oleh DPMPTSP di Kota Semarang dikaji secara detail untuk menjadi panduan bagi instansi lain di Kota Semarang dan di seluruh Indonesia untuk melakukan inovasi, khususnya di bidang perizinan yang berdampak langsung pada masyarakat.	Metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan studi kepustakaan	Inovasi pelayanan perizinan melalui SI-IMUT dengan melihat tipologi inovasi yang memiliki enam variabel yaitu Pelayanan baru atau perbaikan, Inovasi Proses, Inovasi Administrasi, Inovasi Sistem, Inovasi Konseptual, dan Perubahan Radikal Rasionalitas. Dengan demikian, penerapan SI-IMUT berdampak positif

No	Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil
				tidak hanya bagi masyarakat pemohon tetapi juga pegawai DPMPTSP Kota Semarang dan meningkatkan nilai investasi bagi Kota Semarang.
2	Trinandha Yudha Ismoyo (2018)	Pengetahuan dampak inovasi layanan program e-Faktur terhadap kualitas pelayanan publik dan pengetahuan dampak program e-Faktur terhadap kepatuhan PKP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan Kota Malang.	Metode kuantitatif eksplanatori. Teknik pengumpulan data berupa dokumentasi dan kuesioner	Hasil uji statistik “Pengaruh inovasi program E-Faktur terhadap pelayanan publik” menunjukkan pengaruh positif dan signifikan sebesar 66,6%. Hasil uji statistik “Pengaruh inovasi program E-Faktur terhadap kepatuhan KPK” menunjukkan pengaruh positif signifikan sebesar 27,1%.
3	Aliyyah Yustika Aqmarani, Sri Nur Hari Susanto, dan Henny Juliani (2021)	Memperdalam implementasi SI IMUT untuk mewujudkan pelayanan publik yang ideal berdasarkan prinsip-prinsip <i>good governance</i> .	Metode pendekatan yuridis empiris. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, studi lapangan, dan studi kepustakaan.	Penerapan prinsip tata kelola yang baik dalam pelayanan perizinan telah berhasil direspon oleh masyarakat melalui SI IMUT yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Semarang. Hal ini karena penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik

No	Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil
				memberikan jaminan lebih kepada masyarakat bahwa mereka akan menerima layanan berlisensi yang memuaskan dari penyedia layanan dan meningkatkan layanan publik melalui tata kelola yang baik.
4	Muhammad Fadhil Junery dan Nur Asyira (2020)	Pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan oleh pelayanan keimigrasian kepada masyarakat dan bagaimana kualitas pelayanan keimigrasian mempengaruhi kepuasan penduduk.	Metode kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner dan studi kepustakaan.	Pelayanan di Kantor Imigrasi Bengkalis dilaksanakan dengan baik sesuai dengan peraturan pemerintah pusat. Selanjutnya, kualitas pelayanan keimigrasian Bengkalis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan tingkat dampak sebesar 68,6%, dengan variabel lain berpengaruh sebesar 31,4%.
5	Jun Sam Yang, Denny Hernawan, dan G. Goris Seran (2020)	Menggambarkan kinerja PNS di Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor.	Metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner,	Efisiensi PNS dinilai baik dengan skor rata-rata 3,6. Artinya rata-rata kinerja pegawai di Kabupaten Bogor Selatan sangat baik dalam tugas dan fungsinya, sehingga

No	Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil
			wawancara dan pengamatan.	dapat memberikan kontribusi terhadap pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran Kecamatan Bogor Selatan, Kota Bogor.
6	Reza Mochammad Yanuar (2019)	Kajian inovasi pelayanan publik di bidang pelayanan kesehatan dan kegawatdaruratan yaitu pelayanan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119 Provinsi Bantul.	Metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi	Inovasi layanan ini dengan keunikannya dengan sistem jemput bola dan gratis. Layanan <i>Public Safety Center</i> (PSC) cukup berkualitas. PSC memiliki keunggulan dalam menyediakan layanan medis dan kedaruratan, yang mudah diakses hanya dengan menghubungi nomor bebas pulsa 119.
7	Muhammad Ali, Syed Ali Raza, Chin Hong Puah, dan Hanudin Amin (2019)	Mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap adopsi pelanggan terhadap produk takaful di Pakistan.	Metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah <i>survey</i>	Kompleksitas memiliki dampak negatif pada penerapan takaful, sedangkan <i>relative advantage</i> , <i>complexity</i> , <i>compatibility</i> , <i>trialability</i> , <i>observability</i> , religiositas dan kesadaran konsumen menunjukkan pengaruh positif.

(Sumber: Diolah oleh peneliti dari berbagai jurnal)

Penelitian terdahulu pada Tabel 1.1, menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki kesamaan maupun perbedaan. Penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Si-Imut Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang dengan penulis Regita Vania Ronnyta memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti inovasi Si-Imut DPMPTSP Kota Semarang. Perbedaannya, artikel ini membahas dan menjelaskan mengenai penerapan inovasi Si-Imut secara deskriptif, sedangkan penelitian yang dikaji oleh penulis melibatkan beberapa variabel yaitu inovasi Si-Imut, Kinerja Aparatur, dan kualitas pelayanan publik.

Penelitian yang berjudul Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Faktur Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak dengan penulis Trinandha Yudha Ismoyo memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti variabel inovasi pelayanan publik dan variabel kualitas pelayanan publik. Perbedaannya, variabel lainnya dalam artikel ini dan objek yang diteliti adalah inovasi E-Faktur, sedangkan variabel dan objek penelitian yang dikaji oleh peneliti adalah inovasi Si-Imut.

Penelitian yang berjudul Sistem Izin Investasi Mudah Dan Terpadu (Si Imut) Sebagai Wujud Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Ideal Berdasarkan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang dengan penulis Aliyyah Yustika Aqmarani, Sri Nur Hari Susanto, dan Henny Juliani memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti inovasi Si-Imut DPMPTSP Kota Semarang. Perbedaannya, artikel ini membahas dan menjelaskan mengenai penerapan inovasi Si-Imut secara deskriptif, sedangkan

penelitian yang dikaji oleh penulis melibatkan beberapa variabel yaitu inovasi Si-Imut, Kinerja Aparatur, dan kualitas pelayanan publik.

Penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkalis dengan penulis Muhammad Fadhil Junery dan Nur memiliki kesamaan yaitu sama-sama mencari pengaruh dari sistem pelayanan publik. Perbedaannya, variabel Kualitas Pelayanan dalam artikel ini berperan sebagai variabel bebas sedangkan dalam penelitian yang dikaji oleh peneliti berperan sebagai variabel terikat.

Penelitian yang berjudul Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor dengan penulis Jun Sam Yang, Denny Hernawan, dan G. Goris Seran memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang kinerja. Perbedaannya terletak pada bidang yang sangat berbeda dimana penelitian ini berada di bidang kesehatan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis berada di bidang administrasi publik.

Penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: *Public Safety Center* (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawat-daruratan) dengan penulis Reza Mochammad Yanuar memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang inovasi pelayanan publik. Perbedaannya terletak pada jenis inovasi yang berbeda serta penelitian ini hanya menjelaskan inovasi tersebut, sedangkan penelitian yang dilakukan membahas inovasi, kinerja, dan kualitas pelayanan publik.

Penelitian yang berjudul *Consumer Acceptance Toward Takaful In Pakistan: An Application Of Diffusion Of Innovation Theory* dengan penulis

Muhammad Ali, Syed Ali Raza, Chin Hong Puah, dan Hanudin Amin memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang inovasi dan pengukurannya menggunakan indikator yang sama meliputi *relative advantage*, *complexity*, *compatibility*, *trialability*, dan *observability*. Perbedaannya terletak pada topik penelitian dimana penelitian ini membahas tentang inovasi Takaful, sedangkan topik penelitian yang digunakan oleh peneliti membahas seputar inovasi Si-Imut.

1.5.1 Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan bidang yang memiliki sifat dinamis sehingga ilmu tersebut telah melalui beberapa paradigma perkembangan. Seluruh perubahan dilakukan untuk memenuhi tantangan yang akan muncul. Para ahli mengatakan setidaknya ada empat pergeseran paradigma dalam ilmu administrasi publik meliputi *Old Public Administration* (OPA), *New Public Administration* (NPA), *New Public Management* (NPM), dan *New Public Services* (NPS). Paradigma administrasi publik yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma *New Public Service* (NPS). Paradigma NPS atau paradigma berbasis pelayanan publik merupakan paradigma yang mengubah perspektif pihak penerima layanan sebagai pelanggan menjadi pihak yang menerima layanan sebagai masyarakat atau warga negara sehingga pemerintah dalam paradigma NPS berperan sebagai pelayan publik. Prinsip-prinsip yang terkandung dalam paradigma NPS adalah memperlakukan penerima layanan sebagai warga negara daripada klien, memprioritaskan kepentingan publik, menghormati kewarganegaraan atas nilai-nilai bisnis, dan pemikiran strategis berdasarkan demokrasi, menyadari bahwa

akuntabilitas sangat sulit untuk diterapkan, mengedepankan *pelayanan* daripada pengarahannya, serta menghargai manusia dibandingkan produktivitas.

Menurut Luther Gulick dalam (Thapa, 2020, p.2) berpendapat bahwa *“Public administration is that part of science of administration which has to do with government and thus concerned itself primarily with the executive branch where the work of government is done through there are obviously problem connection with legislative and judicial branches”*. Artinya adalah administrasi publik merupakan bagian dari ilmu administrasi yang berurusan dengan pemerintah dan dengan demikian memusatkan perhatian terutama pada cabang eksekutif dimana pekerjaan pemerintah dilakukan melalui jelas ada hubungan masalah dengan cabang legislatif dan yudikatif.

Administrasi publik berasal dari turunan dua kata yang berbeda meliputi administrasi dan publik. Administrasi berasal dari bahasa Latin "*administer*" dengan arti layanan langsung untuk manajemen, atau menyembuhkan orang. Kata "publik" mengacu pada pemerintah yang terutama berfokus pada kegiatan dan tindakan pemerintah.

Menurut Revida, dkk (2020, p.4) administrasi publik adalah ilmu dan seni yang dipraktikkan oleh sekelompok orang dalam organisasi publik secara terencana dan kooperatif untuk mencapai tujuan publik. Definisi yang lebih luas dari administrasi publik adalah proses kolaborasi antara banyak individu yang tergabung dalam organisasi publik yang dengan sengaja merencanakan, mengatur, mengaktifkan dan mengawasi orang dan infrastruktur untuk mencapai tujuan

publik, tujuan ini terutama berkaitan dengan penyediaan yang terbaik dalam rangka mengabdikan kepada masyarakat.

Menurut Pasolong dalam (Revidia, dkk, 2020, p.3), administrasi publik adalah suatu bentuk kerjasama antara beberapa individu atau lembaga yang khusus menjalankan tanggung jawab pemerintahan guna memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Ibrahim dalam (Revidia, dkk, 2020, p.3), menjelaskan administrasi publik sebagai segala upaya pemerintahan, yang meliputi kegiatan pengelolaan pemerintahan (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan) yang memiliki mekanisme fungsional dan dukungan manusia.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan para ahli, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah aktivitas kolaboratif pada lembaga pemerintahan dalam rangka mencapai tujuan publik melalui pemberian layanan yang bersifat efisien dan efektif kepada masyarakat.

1.5.2 Pelayanan Publik

Administrasi secara umum didefinisikan sebagai mekanisme, fungsi dan lembaga dari semua kegiatan kolaboratif. Administrasi secara tegas didefinisikan sebagai mengatur dan mengelola semua kemitraan untuk mencapai tujuan tertentu. Demikian pula dalam menjalankan suatu pemerintahan dalam negara diperlukan suatu sistem pemerintahan yang sangat kompleks yang sering disebut dengan administrasi publik. Dalam perkembangannya, istilah “administrasi publik” menekankan fakta bahwa administrasi publik difokuskan pada tujuannya, yaitu pelayanan publik.

Kamus Besar Bahasa Indonesia didalamnya menyebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: a) Pelayanan adalah suatu hal atau cara melayani; b) Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa; c) Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diterima seseorang sehubungan dengan pencegahan, diagnosis, dan pengobatan gangguan kesehatan tertentu; d) Publik artinya banyak orang (pada umumnya). Istilah “pelayanan” berasal dari kata “*to serve*” yang berarti membantu orang lain dengan kebutuhannya, dimana setiap orang membutuhkan pelayanan, dan bahkan dalam kasus yang serius, pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan seseorang.

Menurut Mahmudi dalam (Salsabila, 2021, p.4) mengatakan maksud dari pelayanan publik adalah setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh subjek yang menyelenggarakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik dan untuk memastikan dipatuhinya dan dilaksanakannya kebijakan terkait pelayanan publik.

Menurut Mulyadi dalam (Ristiani, 2020, p.166), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (*service*) terhadap kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu organisasi, menurut beberapa aturan, kebijakan, dan tata cara pokok. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara atau badan swasta kepada seluruh warga negara dan kelompok penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik. Idealnya, pelayanan publik ditandai dengan tanggung jawab dan akuntabilitas penyedia layanan, efisiensi, kesederhanaan, organisasi, kejelasan dan kepastian, keterbukaan dan efektivitas.

Terdapat berbagai jenis pelayanan publik karena pelayanan publik timbul dari kebutuhan dan kepentingan yang memiliki bentuk yang berbeda-beda. Jenis-jenis pelayanan publik yang disediakan oleh negara dapat dibagi menjadi tiga kategori (Anisa, 2018, p.25), meliputi:

1) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh penduduk. KTP, surat tanah, akta kelahiran, akta kematian, BPKB, STNK, Tanda Daftar Negara, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan Paspor merupakan beberapa contoh produk dari pelayanan administrasi.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang diperlukan secara sosial, seperti jaringan telepon, listrik, dan air bersih..

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan oleh penduduk, seperti pendidikan tinggi, pendidikan menengah, kesehatan, perhubungan, jasa pos, kesehatan lingkungan, pengelolaan sampah, bencana dan jasa sosial.

Berdasarkan beberapa definisi mengenai pelayanan publik yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pemberian layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan tetap berlandaskan peraturan pelayanan yang berlaku.

1.5.3 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sapruni dan Akib (Sapruni & Akib, 2020, p.3) kualitas pelayanan publik merupakan keadaan dinamis yang memiliki keterkaitan dengan barang atau jasa, manusia, mekanisme, dan lingkungan dimana keinginan masyarakat dapat secara langsung dipenuhi dan dipuaskan oleh pihak pemberi layanan. Kualitas layanan sangat tergantung pada persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan karena pelayanan publik dikonsumsi oleh masyarakat awam, sehingga kualitas pelayanan secara otomatis dapat diukur sesuai dengan harapan masyarakat ketika memenuhi keinginannya. Tingkat kualitas pelayanan publik dinilai oleh masyarakat berdasarkan proses pelayanan dan hasil pelayanan.

Berdasarkan penelitian Rianti, dkk (Rianti et al., 2019, p.417) kualitas pelayanan publik erat kaitannya dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, kebutuhan dan keinginan konsumen. Pelayanan yang dibutuhkan dapat berwujud produk atau jasa dengan sifat wajib untuk memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan secara keseluruhan harus memenuhi harapan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat luas.

Menurut Dwiyanto (2006) dalam (Along, 2020, p.96) mengatakan kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Pelayanan yang berkualitas berorientasi pada masyarakat diukur berdasarkan pada kepuasan masyarakat sehingga keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas tergantung pada tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani.

Tingkat kualitas pelayanan publik diukur dari kepuasan publik. Masyarakat dalam menerima layanan sudah sesuai dengan apa yang diinginkan, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik. Pandangan khalayak umum terhadap instansi pemerintahan dapat diukur berdasarkan pengalaman individu ketika menerima layanan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Pemberian layanan oleh instansi pemerintahan jauh lebih rendah dari harapan masyarakat maka akan berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan publik, sebaliknya jika pemberian layanan memenuhi atau sesuai dengan harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan publik juga semakin baik.

Kualitas pelayanan publik ditinjau dari konteks pelayanan publik memberikan sejumlah manfaat khusus termasuk dampak positif terhadap loyalitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kualitas pelayanan publik dapat menjadi sumber acuan bagi aparatur publik untuk terus meningkatkan dan memperbaiki sistem pelayanan publiknya, sehingga mendorong perkembangan sistem kearah yang lebih baik.

Berdasarkan sudut kepercayaan masyarakat, kualitas pelayanan publik suatu badan publik menjadi sangat penting. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh negara, semakin tinggi kepercayaan penduduk. Kepercayaan masyarakat lebih tinggi jika masyarakat terlayani dengan baik dan puas dengan pelayanan tersebut.

Menurut Raudah, dkk (Raudah et al., 2020, p.1), faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik meliputi:

1) Struktur Organisasi

Kualitas pelayanan publik bergantung pada bagaimana organisasi pelayanan publik melakukan pembagian kerja dalam pemerintahan berdasarkan kebutuhan, mengadakan SOP tersendiri untuk setiap jenis pelayanan, serta pengenalan desentralisasi yang bertanggung jawab membuat proses pengambilan keputusan lebih cepat dan lebih fleksibel.

2) Aparatur

Sebagai pelaksana aktivitas dan proses pelayanan publik, kapasitas aparatur negara juga sangat menentukan tingkat kualitas pelayanan publik. Pemerintah harus dapat membekali dan mengelola perangkat ini menjadi aparatur yang memiliki kualitas SDM yang tinggi sehingga dapat melayani masyarakatnya dengan lebih baik. Pemerintah dapat melakukan berbagai kegiatan yang dapat menunjang peningkatan kinerja aparatur pelayanan publik seperti pengadaan pelatihan dan pembekalan sebagai proses *transfer* ilmu terkait pelayanan publik sehingga seluruh penyelenggaraan administrasi dapat dikelola dengan lebih efisien dan efektif.

3) Sistem Pelayanan

Menyampaikan pelayanan publik yang berkualitas kepada penduduk membutuhkan sistem yang terorganisir. Sistem pelayanan yang baik dapat mengurangi korupsi dan pungutan liar, serta mempengaruhi efisiensi pelayanan. Persyaratan pelayanan yang jelas, jadwal waktu, mekanisme, dan biaya pelayanan yang transparan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penyediaan pelayanan dengan sistem yang

diperbaharui sesuai dengan perkembangan zaman saat ini sedang terjadi di berbagai organisasi publik di Indonesia. Sistem pelayanan publik berbasis *online* dapat mendukung penyediaan layanan secara lebih jelas, sederhana dan transparan. Masyarakat bukanlah satu-satunya yang merasa terbantu ketika pemerintah memberikan pelayanan publik yang berkualitas, namun aktivitas pemerintah juga akan lebih efisien dan efektif, dimana data pemerintahan yang diperoleh terdokumentasi dengan baik dan dapat digunakan untuk pemanfaatan lebih lanjut. Penerapan teknologi berbasis *online* dapat menjadi satu dari berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini adalah kinerja aparatur dan sistem pelayanan berbasis *online*. Pelayanan yang baik bergantung pada bagaimana aparatur memberikan layanan. Kinerja aparatur harus sesuai dengan indikator pengukuran yang ada. Semakin tinggi nilai kinerja aparatur, maka pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik juga semakin baik. Selain itu, sistem pelayanan juga mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Sistem pelayanan yang digunakan organisasi pemerintahan harus diperbaharui sesuai dengan kemajuan zaman. Pembaharuan sistem dapat disebut juga dengan inovasi. Sistem pelayanan publik harus terus berinovasi untuk mempermudah individu dalam menerima akses pelayanan publik, sehingga dengan adanya inovasi dapat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Indikator pengukur yang digunakan untuk memahami kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa pendapat ahli. Menurut Parasuraman dalam

(Silalahi et al., 2019, p.11), aspek pengukur kualitas pelayanan publik yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Menurut Zeithaml et al. (1990) dalam (Fazri & Susiani, 2021, p.1352) kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 indikator, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Berdasarkan kedua pendapat ahli mengenai indikator kualitas pelayanan publik, maka dalam penelitian ini pengukuran variabel kualitas pelayanan publik menggunakan indikator *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.

Pemilihan indikator *reliability* karena digunakan untuk mengukur kemampuan dan keandalan pemberi jasa layanan dalam melaksanakan pelayanan secara akurat. *Responsiveness* digunakan karena mengukur kesediaan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat serta berhubungan langsung dengan reaktivitas sehingga daya tanggap merupakan bagaimana suatu instansi atau organisasi memberikan pelayanan yang memenuhi segala keinginan dan kebutuhan masyarakat. *Assurance* digunakan karena berkaitan dengan kepercayaan dari masyarakat berdasarkan perilaku pelaku pelayanan publik. Kepercayaan dapat diperoleh dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, sikap yang sopan dan santun dari aparatur pelayan publik. *Empathy* digunakan karena mengukur upaya pemberian perhatian yang tulus dan dekat kepada setiap penerima layanan sehingga dapat membantu dalam mengenal kebutuhan dan keinginan spesifik masyarakat penerima layanan. *Tangibles* digunakan karena

pelayanan yang berkualitas harus diberikan secara nyata sehingga manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat.

Berdasarkan definisi kualitas pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan keadaan dinamis yang tercipta atas pandangan masyarakat setelah mendapatkan pelayanan dari organisasi pemerintahan dan memutuskan apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kriteria pelayanan yang diharapkan.

1.5.4 Inovasi Pelayanan Publik

Menurut IAI (2017) dalam (Dewi et al., 2021, p.101), salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah inovasi. Sistem pelayanan yang terus berinovasi secara positif dapat mengurangi pungli dan korupsi, serta mempengaruhi kecepatan pelayanan. Penyediaan pelayanan dengan sistem yang diperbaharui sesuai dengan perkembangan zaman saat ini sedang terjadi di berbagai organisasi publik di Indonesia. Sistem pelayanan publik harus terus berinovasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Pembaharuan sistem pelayanan publik berbasis *online* dapat mendukung penyediaan layanan secara lebih jelas, sederhana dan transparan. Penerapan teknologi berbasis *online* dapat menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut Peraturan Menteri PANRB No 30/2014, inovasi pelayanan publik yang muncul di bidang pelayanan dapat berupa ide kreatif orisinal, ide modifikasi, dan/atau adaptasi yang bermanfaat bagi pemberi dan penerima layanan. Inovasi

pelayanan publik sendiri tidak memerlukan penciptaan hal baru, melainkan dapat juga melakukan pendekatan kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas pada munculnya ide dan praktik inovatif, tetapi dapat menjadi bentuk inovasi yang timbul dari pengembangan atau peningkatan kualitas inovasi yang sebelumnya sudah ada.

Inovasi ada di mana-mana saat ini. Organisasi memasukkan istilah "inovasi" dalam visi, misi, dan tujuan mereka. Inovasi organisasi adalah tentang perubahan dalam organisasi. Perubahan tersebut dapat terjadi dalam struktur organisasi, dalam bentuk manajemen baru dan di lingkungan kerja. Sementara di mana-mana ini telah menarik perhatian, hal itu menyebabkan inovasi disebut sebagai kata yang paling penting dan sering digunakan di Amerika. Hal ini juga menyebabkan kesalahpahaman tentang apa arti inovasi, yang menyebabkan pengambilan keputusan yang tidak memadai oleh individu dan organisasi dan alasan potensial mengapa sejumlah perusahaan menemukan inovasi sulit.

Kesalahpahaman yang umum adalah keyakinan beberapa orang dan organisasi bahwa inovasi harus menjadi sesuatu yang benar-benar baru dan radikal; inovasi tambahan kecil tidak dihitung. Ada masalah dengan keyakinan ini karena inovasi radikal sangat kompleks, dapat memerlukan sumber daya khusus dan mencerminkan risiko yang signifikan, tentu saja lebih besar daripada inovasi inkremental. Inovasi bertahap, bersama dengan inovasi radikal, menyeimbangkan upaya inovasi, memungkinkan kemenangan kecil dalam mengejar yang besar. Organisasi yang sukses memahami bahwa inovasi memiliki kontinum yang

berkesinambungan, dari perubahan inkremental kecil hingga inovasi radikal besar; inovasi bukanlah fenomena biner.

Kesalahpahaman umum lainnya adalah kecenderungan beberapa orang dan organisasi untuk dengan santai menggunakan istilah "inovasi" dan "inovasi" sebagai sinonim untuk inovasi. Mereka tidak. Kata sifat inovatif, namanya inovatif. Kata bendanya adalah inovasi, tetapi menggambarkan kemampuan dan kemampuan untuk berinovasi. Istilah "inovasi" didefinisikan dalam salah satu dari dua cara: pengenalan sesuatu yang baru atau ide, metode atau perangkat baru.

Meskipun kedua definisi inovasi serupa, keduanya mewakili perbedaan penting. Definisi pertama mewakili inovasi sebagai hasil. Definisi kedua merepresentasikan inovasi sebagai sebuah proses. Ini adalah pertimbangan penting untuk memahami inovasi: inovasi harus dilihat sebagai hasil dan sebagai proses. Organisasi yang mendefinisikan inovasi hanya sebagai salah satu dari mereka tidak akan berhasil dalam penelitian mereka. Organisasi-organisasi yang sangat berorientasi pada hasil akan meminimalkan proses, yang mengarah ke inefisiensi seperti duplikasi usaha dan konsumsi sumber daya yang berlebihan; organisasi-organisasi yang peduli dengan proses tersebut seringkali menciptakan birokrasi organisasi yang membuatnya terlalu sulit untuk mendapatkan hasil (Kahn, 2018, p.453).

Inovasi pelayanan publik dibutuhkan oleh pemerintah pusat dan daerah untuk mewujudkan *good governance* yang dapat meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran, dan kemandirian masyarakat. Inovasi adalah proses pengenalan

teknologi baru untuk menghasilkan produk guna meningkatkan nilainya. Inovasi dapat dicapai dalam suatu produk, layanan, layanan, atau ide yang diterima oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Tidak menutup kemungkinan jika terdapat beberapa pemikiran atau ide yang sudah ada di masa lalu, selama hal tersebut inovatif bagi masyarakat dan penyedia layanan yang baru mempelajarinya, maka hal tersebut dapat dianggap sebagai suatu inovasi.

Inovasi Si-Imut adalah sistem pelayanan DPMPTSP kota Semarang terkait perizinan penanaman modal dan non penanaman modal secara *online*. Bertambahnya jumlah pengajuan perizinan, DPMPTSP Kota Semarang melakukan inovasi dimana data diakses melalui internet dengan menambahkan berbagai izin, yaitu Si-Imut yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Semarang. Tujuan dari diciptakannya inovasi Si-Imut adalah untuk mempercepat serta memudahkan layanan dalam melakukan sinergitas dan integrasi sistem penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta untuk meningkatkan pola hubungan kerja yang efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan investasi dan non investasi. Inovasi Si-Imut diselenggarakan dengan cara masyarakat sebagai penerima layanan publik tidak harus mendatangi secara langsung DPMPTSP Kota Semarang untuk mengajukan perizinan karena hal tersebut dapat dilakukan melalui media internet pada situs resmi DPMPTSP Kota Semarang. Pengajuan perizinan hanya perlu dilakukan dengan mengunggah data atau dokumen yang diperlukan sebagai syarat izin investasi maupun non investasi melalui perangkat keras milik masing-masing masyarakat. Diciptakannya inovasi Si-Imut adalah untuk mengubah metode pelayanan perizinan yang sebelumnya menggunakan metode konvensional

dengan cara masyarakat harus datang secara langsung di kantor DPMPTSP Kota Semarang, menjadi metode berbasis teknologi dan internet dimana masyarakat hanya perlu mengajukan permohonan perizinan secara *online* melalui perangkat keras masing-masing sehingga mempermudah proses pelayanan yang diberikan.

Inovasi merupakan salah satu faktor yang digunakan dalam membangun pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan yang dijabarkan pada delapan faktor *excellent* menurut IAI (2017) dalam (Dewi et al., 2021, p.101), meliputi:

1) Orientasi Hasil

Orientasi hasil mengacu pada semua upaya lembaga publik untuk mencapai tujuan mereka.

2) Pelanggan atau Masyarakat

Pemerintah harus fokus pada kebutuhan masyarakat atau klien mereka saat ini dan di masa depan dan melibatkan mereka dalam pengembangan layanan dan peningkatan efisiensi.

3) Kepemimpinan dan Tujuan yang Konsisten

Organisasi memerlukan pemimpin yang mampu menciptakan dan memelihara lingkungan internal yang menciptakan pernyataan yang jelas tentang misi, visi, dan nilai-nilai organisasinya serta mendorong semua organisasi untuk terlibat penuh dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

4) Pengelolaan Berdasarkan Proses dan Fakta

Sumber daya dan aktivitas harus dikelola sebagai proses dan keputusan yang efisien berdasarkan analisis data dan informasi.

5) Pengembangan dan Keterlibatan Aparatur

Ciptakan lingkungan kerja yang mendukung nilai-nilai bersama dan kembangkan budaya saling percaya, keterbukaan, pemberdayaan, dan penerimaan.

6) Inovasi, Pembelajaran, dan Peningkatan Berkelanjutan

Pembelajaran berkelanjutan diperlukan untuk menciptakan inovasi dan pemberdayaan.

7) Pengembangan Kemitraan

Organisasi harus menciptakan dan mempertahankan kemitraan bernilai tambah untuk mencapai tujuan mereka.

8) Tanggung Jawab Sosial

Organisasi harus mendefinisikan tanggung jawab sosial, menekankan kelestarian lingkungan dan berusaha untuk memenuhi harapan dasar dan kebutuhan masyarakat lokal dan internasional.

Inovasi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, artinya semakin tinggi inovasi, maka akan mampu dapat mendukung secara optimal pencapaian kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Inovasi adalah segala sesuatu tentang produk, layanan, atau ide yang dilihat orang lain sebagai hal baru. Tanpa adanya inovasi, suatu organisasi tidak dapat bertahan lama karena kebutuhan, keinginan dan tuntutan publik dapat berubah. Oleh karena itu, inovasi berkelanjutan sangat penting bagi organisasi untuk menjaga kualitas pelayanan publiknya.

Indikator pengukur yang digunakan untuk memahami manfaat dari adanya sebuah inovasi dapat dilihat dari beberapa pendapat ahli. Menurut Rogers (1983) dalam (Ahmad et al., 2022, p.181), atribut dari sebuah inovasi antara lain keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*) dan kemudahan diamati (*observability*). Penelitian oleh Ghani dalam (Shantika et al., 2022, p.2) menunjukkan terdapat empat indikator inovasi yaitu *relative advantages*, *compatibility*, *trialability*, *observability*. Berdasarkan kedua pendapat ahli mengenai indikator inovasi, maka dalam penelitian ini pengukuran variabel inovasi Si-Imut menggunakan indikator *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*.

Pemilihan indikator *relative advantage* karena indikator tersebut mengukur nilai keunggulan dan nilai kebaruan suatu inovasi dibandingkan dengan sistem yang digunakan sebelumnya. *Compatibility* digunakan karena suatu inovasi harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sesuai untuk menggantikan sistem yang digunakan sebelumnya. *Complexity* digunakan karena untuk mengetahui persepsi responden terkait tingkat kesulitan penggunaan inovasi serta risiko yang diberikan inovasi. *Trialability* digunakan karena inovasi yang baik mudah diterima oleh masyarakat serta mudah untuk digunakan. *Observability* digunakan karena mengacu pada sejauh mana manfaat inovasi dapat dirasakan serta bagaimana inovasi dapat diperkenalkan secara luas kepada masyarakat.

Berdasarkan definisi para ahli mengenai inovasi pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan terobosan ide

tentang sistem pelayanan publik baik yang bersifat baru maupun modifikasi sistem sebelumnya dimana inovasi dapat memberikan keuntungan atau kemudahan bagi sistem pelayanan publik.

1.5.5 Kinerja Aparatur

Menurut Suleman (2019), faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah kinerja aparatur. Kinerja aparatur memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada penduduk. Pelayanan dinilai memuaskan apabila mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dan masyarakat. Masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak optimal (Suleman, 2019, p.10). Sebagai pelaksana aktivitas dan proses pelayanan publik, kinerja aparatur negara juga sangat menentukan dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik. Semakin tinggi nilai kinerja aparatur, maka pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik juga semakin baik.

Menurut Mangkunegara (2014) dalam (Yang et al., 2020, p.58) kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan secara kualitas dan kuantitas ketika aparatur melakukan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan. Menurut Goni, dkk, kinerja adalah hasil yang dicapai dalam jangka waktu tertentu, baik dari organisasi komersial maupun nonkomersial (Goni et al., 2019, p.479). Kinerja merupakan hasil kerja yang terkait erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, dan kontribusi ekonomi.

Aparatur merupakan instrumen komprehensif nasional, khusus mencakup wilayah instansi pemerintah dan penanggung jawab penyelenggaraan roda pemerintahan sehari-hari. Menurut Salam dalam (Adhitya, 2021, p.38) aparatur merupakan pegawai yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas teknis administrasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Perangkat ini terdiri dari unsur-unsur manajemen yang dibutuhkan oleh pemerintah atau administrasi sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi.

Kinerja aparatur merupakan sekumpulan hasil pekerjaan yang dilakukan oleh perangkat pemerintah yang berkaitan erat dengan pencapaian tujuan organisasi. Kinerja aparatur tidak lepas dari aset yang dimiliki oleh suatu organisasi atau lembaga. Sumber daya yang dimobilisasi memainkan peran aktif dalam mencapai tujuan organisasi atau kelembagaan. Kinerja aparatur menunjukkan bahwa hasil yang dicapai perangkat dalam hal profesionalisme dalam bekerja diterapkan dalam kaitannya dengan perilaku, informasi, dan keterampilan sesuai dengan peran, aktivitas, dan tugas tertentu.

Kinerja aparatur disebutkan oleh Suleman (2019) sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik (Suleman, 2019, p. 10), meliputi:

- 1) Pengembangan Sumber Daya Manusia
- 2) Kinerja Aparatur
- 3) Ketetapan dan Kepastian Waktu Pelayanan
- 4) Sarana Pendukung Pelayanan
- 5) Kemudahan Masyarakat dalam Mengakses Pelayanan

Indikator pengukur yang digunakan untuk mengukur kinerja aparatur dapat dilihat dari beberapa pendapat ahli. Menurut Schuller & Siusan (1992) dalam (Habaora et al., 2021, p.33) menyatakan terdapat lima indikator kinerja, yaitu kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kerjasama, dan sikap. Menurut Robbins (2016) dalam (Tarmizi & Hutasuhut, 2021, p.26) indikator kinerja yaitu alat yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Robbins juga menjelaskan bahwa kinerja pegawai atau aparatur akan sangat tergantung pada pendidikan dan pengetahuan, dimana dengan demikian tingkat pendidikan dan pengetahuan yang rendah akan berdampak negatif pada kinerja pegawai. Berdasarkan pendapat ahli diatas mengenai indikator kinerja aparatur, maka dalam penelitian ini pengukuran variabel kinerja aparatur menggunakan indikator kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan pengetahuan.

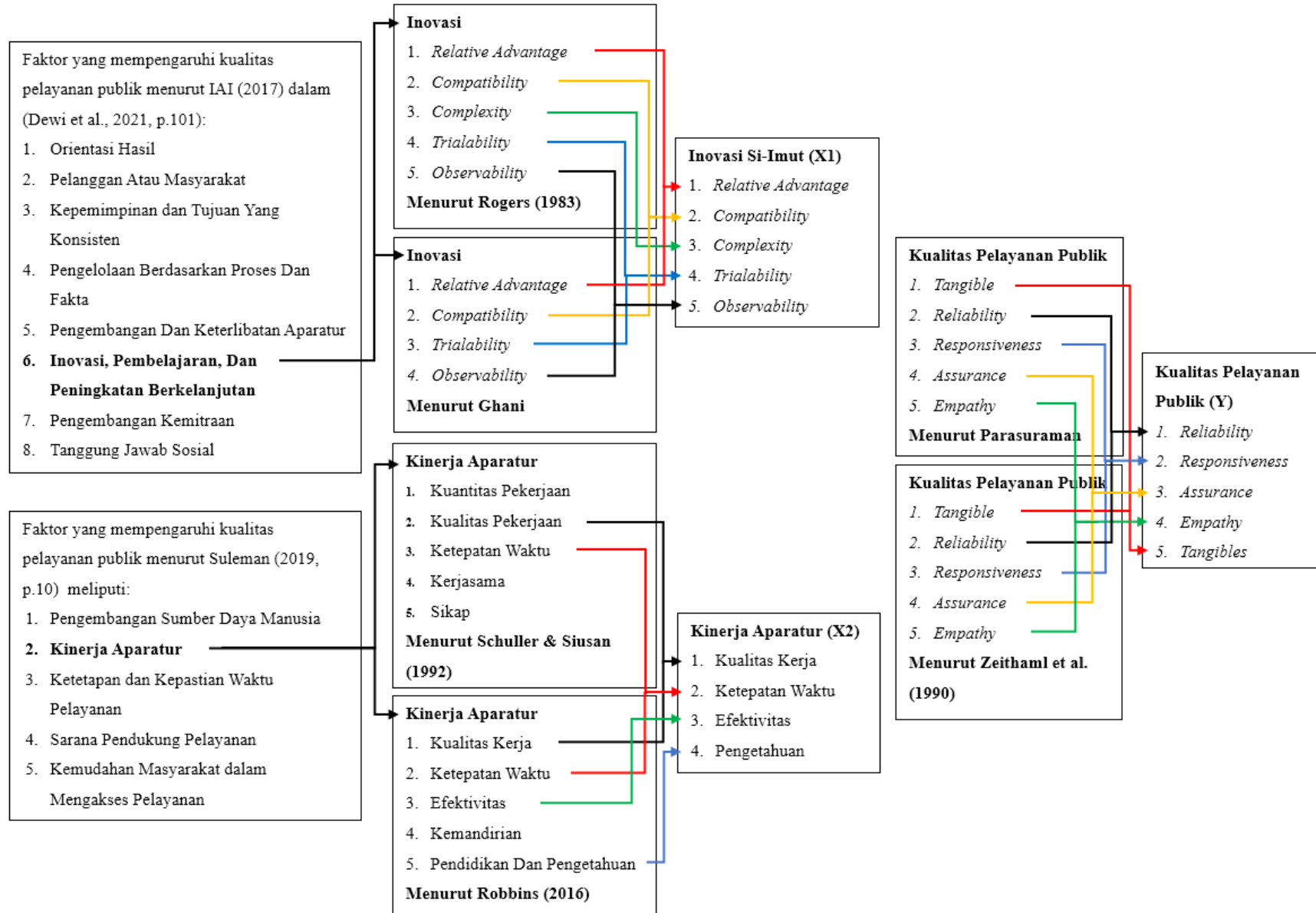
Penggunaan indikator kualitas kerja karena mencakup komponen penilaian yang luas, diantaranya mengukur daya tanggap aparatur dalam menangani permasalahan, kemampuan dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang diberikan sudah akurat tanpa adanya kesalahan, serta mengukur *feedback* untuk masyarakat. Ketepatan waktu digunakan karena sesuai dengan maklumat pelayanan DPMPTSP Kota Semarang yang sangat memperhatikan kecepatan aparatur dalam memberikan pelayanan. Efektivitas digunakan karena kinerja yang efektif adalah hasil kerja sudah sesuai dengan tujuan pelayanan serta mampu memanfaatkan fasilitas yang ada untuk memudahkan pekerjaan. Pengetahuan digunakan karena

untuk mengukur sejauh mana aparatur pelayanan mengetahui permasalahan dan apa yang diinginkan masyarakat.

Dari pengertian kinerja aparatur dari para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pekerja pemerintahan dalam mencapai atau melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang berlaku.

1.5.6 Kerangka Konseptual

Gambar 1. 4 Kerangka Konseptual



1.6 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara atau pertanyaan tentatif yang memerlukan studi lebih lanjut sebagai bagian dari studi masalah. Hipotesis dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori yang relevan, dan bukan pada fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data. Hipotesis memiliki arti yang mirip dengan asumsi tentang jenis objek yang diamati.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1, yaitu:

Ho : Inovasi Si-Imut tidak mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang

Ha : Inovasi Si-Imut mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Pintu Kota Semarang

Hipotesis 2, yaitu:

Ho : Kinerja pegawai tidak mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang

Ha : Kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Pintu Kota Semarang

1.7 Definisi Konsep

Definisi konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan penilaian purna jual suatu produk atau jasa yang dinilai dari kesetaraan apakah produk atau jasa yang diberikan lebih

baik/buruk dari harapan masyarakat. Kualitas pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku. Indikator kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

2. Inovasi Si-Imut adalah sistem pelayanan DPMPTSP kota Semarang terkait perizinan penanaman modal dan non penanaman modal secara *online* yang bertujuan untuk mengelola pelayanan sebaik mungkin khususnya di bidang perizinan, serta memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang lebih cepat, efisien, sederhana, dan layanan perizinan yang lebih murah. Indikator inovasi Si-Imut yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*.
3. Kinerja Aparatur adalah hasil pencapaian kerja secara kuantitas maupun kualitas terkait urusan pemerintahan dan publik yang diberikan kepada setiap aparatur sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya. Indikator kinerja aparatur yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan pengetahuan.

1.8 Definisi Operasional

Definisi operasional dari variabel yang diteliti dapat dijabarkan dalam indikator-indikator sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan publik dapat diukur menggunakan indikator:
 - 1) *Reliability*; diukur dari:

a. Kemampuan untuk melaksanakan jasa pelayanan yang dijanjikan secara akurat

b. Keandalan pemberi jasa layanan

2) *Responsiveness*; diukur dari:

a. Kesiediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat

b. Tingkat daya tanggap dalam memenuhi segala keinginan dan kebutuhan masyarakat.

3) *Assurance*; diukur dari:

a. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintahan

b. Komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, sikap yang sopan dan santun dari aparatur pelayan publik terhadap masyarakat.

4) *Empathy*; diukur dari:

a. Perhatian yang tulus masyarakat penerima layanan

b. Peran untuk membantu dalam mengenal kebutuhan dan keinginan spesifik masyarakat penerima layanan

5) *Tangibles*; diukur dari:

a. Kemampuan instansi untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat secara nyata

b. Sejauh mana pemberian pelayanan dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat

2. Variabel inovasi Si-Imut dapat diukur menggunakan indikator:

1) *Relative Advantage*; diukur dari:

a. Keunggulan inovasi dengan sistem yang digunakan sebelumnya

- b. Nilai kebaruan inovasi
- 2) *Compatibility*; diukur dari
- a. Kesesuaian inovasi terhadap kebutuhan masyarakat
 - b. Kesesuaian produk inovasi dengan sistem yang digantikannya
- 3) *Complexity*; diukur dari:
- a. Tingkat kesulitan dalam menggunakan inovasi
 - b. Tingkat persepsi yang mencerminkan risiko penggunaan inovasi
- 4) *Trialability*; diukur dari:
- a. Tingkat penerimaan dalam masyarakat
 - b. Pengalaman aparatur dalam mencoba inovasi, apakah mudah untuk digunakan
- 5) *Observability*; diukur dari:
- a. Sejauh mana manfaat inovasi dapat dirasakan oleh aparatur sebagai pihak yang menjalankan inovasi
 - b. Saluran komunikasi dalam menjelaskan inovasi
3. Variabel kinerja aparatur dapat diukur menggunakan indikator:
- 1) Kualitas Kerja; diukur dari:
- a. Daya tanggap aparatur dalam menangani permasalahan yang dihadapi masyarakat
 - b. Kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan
 - c. Sejauh mana aparatur dapat memberikan pelayanan secara akurat dan tidak menjumpai kesalahan

- d. Aparatur responsif sehingga dapat menangani permasalahan yang dijumpai masyarakat
- 2) Ketepatan Waktu; diukur dari:
- a. Kecepatan aparatur dalam memberikan pelayanan
 - b. Waktu yang diberikan untuk melayani masyarakat
- 3) Efektivitas; diukur dari:
- a. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan tujuan
 - b. Memanfaatkan dan menguasai fasilitas secara baik dan benar sehingga memudahkan pelayanan yang diberikan
- 4) Pengetahuan; diukur dari:
- a. Sejauh mana aparatur pelayanan mengetahui permasalahan masyarakat
 - b. Pengetahuan aparatur mengenai apa yang diinginkan masyarakat

1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian pada hakekatnya adalah metode ilmiah untuk memperoleh data yang mempunyai maksud dan tujuan tertentu. Metode penelitian merupakan cara untuk menemukan, memperoleh, mengumpulkan, atau mencatat data berupa data primer atau data sekunder, yang digunakan untuk menyusun kajian ilmiah yang relevan dengan masalah yang mendasarinya, kemudian menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan masalah pokok sehingga datanya akan benar-benar dapat diterima.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Indriantoro dan Supomo dalam (Ismoyo, 2018, p.55) menjelaskan penelitian kuantitatif menekankan pengujian teori dengan mengukur

variabel studi secara numerik dan menganalisis data dengan prosedur statistik yang memungkinkan perumusan hipotesis. Metode penelitian kuantitatif adalah metode yang menggunakan pengolahan data numerik sebagai alat untuk menganalisis dan melakukan penelitian ilmiah. Sebab dari penggunaan metode penelitian kuantitatif karena dapat dipertahankan oleh fakta dari berbagai fenomena yang mengelilingi objek penelitian, sehingga tujuan dari penelitian kuantitatif ini adalah untuk menggambarkan realitas yang jelas dan pasti di balik fenomena penggunaan inovasi pelayanan publik secara mendalam, detail, dan komprehensif.

1.9.1 Tipe Penelitian

Terdapat tiga tipe penelitian yaitu eksploratif, deskriptif, dan eksplanatori. Penelitian eksploratif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggali sesuatu yang baru dan yang belum banyak diketahui oleh peneliti maupun orang banyak. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan data atau fakta tertentu pada suatu bidang tertentu. Penelitian eksplanatori adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antar variabel.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah tipe penelitian eksplanatori karena bahasan yang dipaparkan adalah mengenai pengaruh inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang berdasarkan fakta lapangan yang telah dikumpulkan. Keberadaan inovasi Si-Imut dan kinerja pegawainya apakah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanannya.

Penelitian eksplanatori adalah penelitian yang tujuannya adalah untuk menjelaskan, membuat hipotesis, dan menguji variabel-variabel yang berhubungan dengan kasus penelitian. Studi eksplanatori berfokus pada analisis hubungan antar variabel. Penelitian eksplanatori menggunakan sampel dan hipotesis karena bertujuan untuk menjelaskan generalisasi suatu sampel terhadap populasi, atau untuk menjelaskan hubungan, perbedaan, atau pengaruh variabel dengan variabel lain. Peneliti harus menjelaskan hubungan antara dua variabel atau lebih, sehingga peneliti harus merumuskan hipotesis sebagai asumsi pertama untuk menjelaskan hubungan antara variabel yang diteliti.

1.9.2 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian. Unit analisis juga dapat diartikan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan fokus atau komponen yang diteliti. Unit analisis terbagi atas individu, kelompok, dan organisasi. Unit analisis dalam penelitian ini datang dari organisasi, yaitu aparatur dari dalam organisasi DPMPTSP Kota Semarang. Pemilihan unit analisis tersebut dikarenakan:

1. Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu penilaian untuk organisasi publik, sehingga variabel ini termasuk dalam unit analisis organisasi.

2. Variabel Inovasi Si-Imut

Inovasi Si-Imut merupakan produk yang diciptakan dan datang dari DPMPTSP Kota Semarang sehingga variabel ini termasuk dalam unit analisis organisasi.

3. Variabel Kinerja Aparatur

Kinerja aparatur merupakan hasil kerja aparatur yang sesuai dengan standar atau peraturan yang berlaku. Artinya kinerja aparatur ini merupakan keadaan yang dibentuk oleh organisasi melalui peraturan-peraturan yang ada, sehingga variabel ini termasuk dalam unit analisis organisasi.

Kesamaan dari ketiga variabel yang unit analisisnya adalah organisasi membuat unit analisis dalam penelitian ini juga datang dari dalam organisasi, yaitu aparatur DPMPTSP Kota Semarang.

1.9.3 Populasi dan Sampel

1.9.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi unit analisis yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah aparatur DPMPTSP Kota Semarang yang menangani pelayanan *online* melalui Si-Imut. Berdasarkan observasi yang dilakukan di kantor DPMPTSP Kota Semarang, terdapat tiga unit/bidang yang menjalankan proses pelayanan kepada masyarakat yaitu Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan I, Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan II, dan Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan III. Diantara ketiga bidang tersebut yang menyelenggarakan pelayanan publik melalui inovasi Si-Imut adalah Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan I dan Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan III, sehingga populasi penelitian ini adalah aparatur yang bekerja di Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan I dan Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan III DPMPTSP Kota Semarang. Berikut ini merupakan tabel jumlah populasi yang didapat setelah dilakukan observasi:

Tabel 1. 2 Total Populasi Penelitian

BIDANG	JUMLAH
Penyelenggaraan Layanan Perizinan I	9
Penyelenggaraan Layanan Perizinan III	11
Total	20

(Sumber: Hasil Observasi Peneliti)

1.9.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang mewakili populasi yang diteliti. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan sampel jenuh, yaitu seluruh populasi digunakan sebagai sampel penelitian. Menurut Sugiyono (2011) dalam (Priambodo et al., 2021, p.59), sampel jenuh sering digunakan bila populasi relatif kecil yaitu kurang dari 30 orang. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh perangkat di Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan I dan Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan III, dimana didalamnya terdapat 20 aparatur/responden.

1.9.4 Teknik Pengambilan Sampel

Terdapat dua jenis metode pengambilan sampel meliputi pengambilan sampel probabilitas dan pengambilan sampel non-probabilitas. Sampel probabilitas adalah salah satu di mana setiap unit analisis dalam populasi memiliki kemungkinan yang sama untuk dipilih sebagai sampel dan dapat digunakan untuk generalisasi. Sampel non-probabilitas tidak digunakan untuk generalisasi yang hanya berlaku untuk sampel yang diteliti.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel non probabilitas, yaitu hanya melakukan penelitian kepada aparatur

pemberi layanan *online* melalui Si-Imut, lebih khususnya menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu sampling yang dipilih berdasarkan karakteristik yang dikehendaki. Peneliti hanya memberikan persyaratan kepada responden bahwa individu tersebut adalah aparatur penyelenggara layanan DPMPTSP Kota Semarang melalui inovasi Si-Imut untuk mempermudah masyarakat dalam menerima layanan perizinan. Karakteristik sampling yang ditentukan meliputi:

1. Aparatur Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan I atau Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan III DPMPTSP Kota Semarang
2. Penyelenggara layanan *online* Si-Imut
3. Mengetahui cara kerja pelayanan melalui Si-Imut

1.9.5 Jenis dan Sumber Data

1.9.5.1 Jenis Data

Data adalah bahan mentah informasi. Data dapat berupa angka, huruf, gambar, suara, situasi, simbol, dan lainnya. Data penelitian biasanya diproses dengan cara yang memungkinkan hipotesis dan pertanyaan penelitian untuk memperoleh jawaban. Data pada dasarnya terbagi menjadi dua jenis data dalam penelitian yaitu data kualitatif (deskriptif) dan data kuantitatif (numerik).

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif sehingga data yang dihasilkan adalah data berupa angka-angka yang mempresentasikan kajian permasalahan penelitian yaitu pengaruh inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang. Data berupa

angka yang diperoleh diolah sedemikian rupa sehingga dapat disajikan hasil penelitian yang dapat dipercaya.

Data kuantitatif merupakan data yang dinyatakan secara numerik, sehingga data kualitatif dianalisis secara statistik. Data kuantitatif merupakan informasi yang dapat dievaluasi, diukur, dan dijelaskan dengan memakai angka. Data berfungsi untuk menginterpretasikan fenomena tunggal dan telah memiliki alat ukur. Data kuantitatif biasanya diperoleh dari studi statistik. Pencarian atau penelitian semacam itu melibatkan pengumpulan informasi dalam jumlah besar, yang kemudian dianalisis menggunakan metode statistik untuk mengubahnya menjadi angka. Berbeda dengan data kualitatif yang bersifat relatif, data kuantitatif lebih absolut karena diberi nomor dengan jelas, sehingga hal tersebut menjadikan kualitas data kuantitatif tidak terlalu dipengaruhi oleh persepsi subjek.

1.9.5.2 Sumber Data

Sumber data merupakan asal diperolehnya suatu data yang digunakan dalam penelitian. Sumber data adalah tempat asal data atau tempat informasi fisik pertama kali didigitalkan, tetapi bahkan data yang paling akurat pun dapat bertindak sebagai sumber jika proses lain mengakses dan menggunakannya. Sumber data dapat mencakup data yang telah dikumpulkan dan data yang akan dikumpulkan selama penelitian. Sumber data dapat digunakan untuk menjelaskan metode dan/atau alat yang berbeda untuk pengumpulan data. Data diperoleh dari sumber yang digolongkan menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari suatu sumber, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber pertama.

Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dapat diperoleh melalui pengumpulan data langsung dari aparatur pemberi layanan publik melalui Si-Imut pada DPMPTSP Kota Semarang.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dimana peneliti menggunakan alat khusus untuk memperoleh data atau informasi secara langsung. Peneliti mengumpulkan data primer untuk menjawab pertanyaan penelitian. Pengumpulan data primer merupakan bagian internal dari proses penelitian dan seringkali diperlukan dalam proses pengambilan keputusan. Data primer lebih detail dan faktual dibandingkan jenis data lainnya sehingga dianggap lebih akurat.

1.9.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran variabel data terbagi menjadi beberapa macam yaitu skala nominal, ordinal, interval, dan rasio. Macam skala pengukuran variabel akan menentukan alat uji statistik yang dipakai dalam menguji hipotesis penelitian. Skala pengukuran sikap dapat menggunakan *Skala Guttman*, *Skala Likert*, *Skala Thurstone*, *Semantic Differential*, atau *Rating Scale*.

Jenis skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Menurut Djaali (2008) dalam (Suwandi et al., 2019, p.2) skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok tentang fenomena permasalahan yang ada. Skala Likert adalah skala psikologis untuk mengukur fenomena sosial, yang biasa digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling umum digunakan dalam studi

penelitian. Kriteria untuk mengukur pengaruh inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang akan dipenuhi dengan memberikan lima alternatif jawaban kepada responden dengan skala 1 sampai 5 untuk tujuan analisis kuantitatif.

Tabel 1. 3 Instrument Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Skor atau Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sumber: Skripsi Ismoyo, 2018, p.77)

1.9.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah alat dalam penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan bahan yang dapat menunjang penelitian. Data merupakan komponen dari suatu penelitian yang berguna untuk menunjang mobilitas pengetahuan untuk terus berkembang. Data penelitian merupakan suatu hal yang penting dan bernilai, namun terlalu banyak dan luasnya data informasi malah dapat membuat data yang dikumpulkan sulit untuk dipakai. Pemilihan teknik pengumpulan data yang digunakan dapat dikatakan baik apabila peneliti dapat membedakan antara teknik yang dapat memberikan wawasan dengan teknik yang hanya membuang-buang waktu.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif dapat menggunakan wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik kuesioner. Kuesioner yang harus dijawab oleh responden dapat disebarkan kepada aparatur pemberi layanan publik melalui Si-Imut.

Kuesioner atau survey adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang efektif ketika peneliti tahu persis variabel mana yang akan diukur.

1.9.8 Teknik Analisis

Teknik analisis merupakan metode dalam memproses data penelitian menjadi informasi sehingga data tersebut mudah dipahami guna menambah ilmu pengetahuan terkait dengan tema penelitian. Teknik analisis data merupakan tindakan analisis yang merupakan bagian dari penelitian dengan cara memeriksa seluruh data dari instrumen penelitian seperti catatan, dokumen, hasil uji, catatan, dan lain sebagainya, untuk menyederhanakan data dan menarik kesimpulan. Teknik analisis yang digunakan untuk menghitung pengaruh variabel dalam penelitian ini adalah Koefisien Korelasi Rank Kendall. Pendekatan ini dipelopori oleh Maurice G. Kendall. Korelasi Kendall Tau (τ) digunakan untuk menentukan pengaruh dan menguji hipotesis antara banyak variabel, jika datanya ordinal. Rumus ini digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel Inovasi Si-Imut (X1), variabel Kinerja Aparatur (X2) dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif menggunakan:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas merupakan suatu cara menilai ketepatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang hendak diukur. Valid artinya alat survei tersebut efektif dalam mengukur apa yang perlu diukur. Komponen survei yang tidak valid berarti item penelitian tidak dapat mengukur dengan tepat apa yang ingin Anda ukur, sehingga menghasilkan hasil yang tidak dapat diandalkan. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Pearson Product Moment*, dimana dasar pengambilan keputusannya dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, atau dengan melihat nilai Signifikansi (Sig.).

1) Membandingkan nilai r hitung dengan r tabel

Cara ini dapat dilakukan apabila penghitungan validitas dilakukan secara manual dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma XY) - (\Sigma X \Sigma Y)}{\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2] [N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

r_{xy} : Koefisien korelasi *product moment*

N : Jumlah subjek

ΣX : Jumlah skor variabel X

ΣY : Jumlah skor variabel Y

ΣXY : Jumlah skor variabel X dan Y

ΣX^2 : Jumlah kuadrat skor variabel X

ΣY^2 : Jumlah kuadrat skor variabel Y

Setelah ditemukan hasil uji validitas *pearson product moment*, maka dapat dinyatakan:

- a. Jika nilai r hitung $>$ r tabel, maka dinyatakan valid
- b. Jika nilai r hitung $<$ r tabel, maka dinyatakan tidak valid

2) Melihat nilai signifikansi (Sig.)

Cara ini dapat digunakan apabila pengujian validitas menggunakan aplikasi SPSS. Setelah dilakukan uji, maka akan muncul nilai signifikansi dimana:

- a. Jika nilai signifikansi $<$ 0,05, maka dinyatakan valid
- b. Jika nilai signifikansi $>$ 0,05, maka dinyatakan tidak valid

Uji reliabilitas adalah ukuran variabel yang dirancang untuk mengukur stabilitas dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan yang disusun dalam format kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan terhadap instrumen yang dinyatakan valid pada saat uji validitas. Reliabilitas diuji menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, dengan rumus:

$$r_{ac} = \left(\frac{k}{k - 1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

r_{ac} : Reliabilitas instrument *alpha cronbach*

k : Jumlah pertanyaan

σ_b^2 : Jumlah variant butir

σ_t^2 : Jumlah skor total

Setelah ditemukan hasil uji reliabilitas menggunakan teknik *alpha cronbach*, maka dapat dinyatakan:

- a. Jika nilai *alpha cronbach* > 0,6, maka dinyatakan reliabel
- b. Jika nilai *alpha cronbach* < 0,6, maka dinyatakan tidak reliabel

2. Uji Koefisien Korelasi Kendall Tau

Metode ini dikembangkan oleh Maurice G. Kendall. Korelasi Kendall Tau (τ) digunakan untuk mencari pengaruh dan menguji hipotesis antara dua variabel atau lebih, apabila datanya berbentuk ordinal. Rumus ini digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel Inovasi Si-Imut (X1), variabel Kinerja Aparatur (X2) dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y). Uji Koefisien Korelasi Rank Kendall dapat dilakukan melalui rumus:

$$\tau = \frac{\sum A - \sum B}{\frac{N(-1)}{2}}$$

Keterangan :

τ : Koefisien Korelasi Kendall Tau yang besarnya ($-1 < \tau < 1$).

A : Total rangking atas.

B : Total rangking bawah.

N : Total anggota sampel.

Hasil uji Koefisien Korelasi Rank Kendall dapat dinyatakan:

Tabel 1. 4 Tingkat Pengaruh Antar Variabel

Interval Koefisiensi	Tingkat Pengaruh
0,00 – 0,25	Sangat lemah
0,26 – 0,50	Cukup
0,51 – 0,75	Kuat
0,76 – 0,99	Sangat Kuat
1	Korelasi sempurna

(Sumber: Jonathan Sarwono, 2015, p.93)

Hasil perhitungan tersebut digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel memiliki hubungan atau tidak. Pada tabel hasil uji yang ditampilkan oleh SPSS akan muncul nilai signifikansi yang dapat digunakan untuk pengujian hipotesis. Kriteria dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Sig. lebih besar dari 0,01, maka H_0 diterima. H_0 dalam penelitian ini adalah inovasi Si-Imut (X1) dan kinerja aparatur (X2) tidak mempengaruhi kualitas pelayanan publik (Y) pada DPMPTSP Kota Semarang.
 - b. Sig. lebih kecil dari 0,01, maka H_0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh antara inovasi Si-Imut (X1) dan kinerja aparatur (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada DPMPTSP Kota Semarang.
3. Koefisien Determinasi

Uji ini digunakan untuk mengetahui berapa persen pengaruh variabel inovasi Si-Imut (X1) dan kinerja aparatur (X2) secara bersama-sama mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik (Y). Rumus yang digunakan yaitu:

$$R = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

R : Koefisien determinasi

r^2 : Kuadrat korelasi