

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan bernegara masyarakat, hal tersebut terjadi karena pelayanan publik merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan kehidupan bernegara melalui pelayanan atau service yang diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat atau publik. Pelayanan publik sudah mengalami perubahan sejak transisi era orde baru menjadi era reformasi. Era reformasi menyediakan tempat bagi pemerintah daerah untuk mengatur kehidupan daerahnya melalui otonomi daerah. Semenjak dikeluarkannya Tap MPR RI Nomor XV Tahun 1998, Indonesia mulai memasuki masa transisi dari gaya birokrasi orde lama menjadi birokrasi era reformasi. Kemudian pada tahun 2004 dibentuk suatu peraturan perundangan yang mengatur Pemerintahan Daerah yakni UU Nomor 32 Tahun 2004. Namun apakah otonomi daerah sudah sangat merubah Birokrasi pada pelayanan publik?. Menurut kajian oleh *Governance and Decentralization Survey* tahun 2002 terdapat tiga masalah pelayanan publik yaitu, diskriminasi pelayanan, tidak ada kepastian pelayanan, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Survey yang dilakukan *Goverance Asessment Survey* (GAS) juga menunjukkan bahwasannya penyelenggaraan pelayanan dan kebijakan publik belum kelola dengan baik akibat dari rendahnya aksesibilitas berbagai jenis pelayanan publik di Daerah (Sirajuddin: 44). Sejatinya pelayanan publik harus

dilakukan dengan efektif, efisien, sederhana, jelas dengan adanya kepastian, transparan, dan ketetapan waktu.

Kemudahan aksesibilitas dalam pelayanan publik menjadi aspek utama suatu pelayanan publik dapat dikatakan berhasil. Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mengharuskan kita untuk efektif dan efisien dalam segala aspek kehidupan, hal tersebut juga berdampak pada pelayanan publik. Pemanfaatan perkembangan teknologi tersebut menciptakan suatu studi e-government untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih sempurna lagi kedepannya. Di Indonesia konsep e-government telah dicetuskan pada tahun 2003 melalui Inpres Nomor 3 Tahun 2003, Tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan E-Government. Mobilisasi yang cepat dan kebutuhan akan informasi oleh masyarakat di zaman modern ini, menuntut adanya suatu Reformasi di bidang pelayanan publik agar semakin terjangkau oleh publik. Oleh karenanya muncul berbagai macam inovasi yang diterapkan oleh pemerintah guna memperbaiki kelemahan pelayanan publik yang selama ini menjadi bumerang terkait citra birokrasi yang lambat dan rumit.

Buah dari Inovasi yaitu Efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan publik mendorong pemerintah untuk melakukan gebrakan reformasi birokrasi. Reformasi Birokrasi tersebut dilakukan dalam rangka “perubahan birokrasi yang meliputi : Organisasi, Tatalaksana, Peraturan, Perundang-undangan, Sumber Daya Manusia Aparatur, Pengawasan, Akuntabilitas, Pelayanan Publik, Pola Pikir, dan Budaya Kerja Aparatur” (Putri & Mutiarin, 2018). Salah satu dari Reformasi Birokrasi yang ditetapkan pemerintah yang dirubah adalah pelayanan publik. Perlu adanya ide-ide

baru atau *invention* yang lahir dari masalah yang ada di pelayanan publik di Indonesia. Ide-ide tersebut kemudian dikembangkan dan diwujudkan menjadi suatu inovasi. Dalam perkembangan untuk wujudkan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik, sudah banyak tercipta invensi-invensi untuk menjawab dari permasalahan pelayanan publik.

Penciptaan suatu inovasi dalam pelayanan publik merupakan langkah cermat yang dilakukan dalam realisasi dari reformasi birokrasi. Inovasi dan pelayanan publik sangat berhubungan erat dengan teknologi baru yang kreatif, seperti yang disampaikan (Kurniasari & Sulandari, 2017), bahawasannya inovasi di bidang pelayanan publik adalah pemikiran kreatif berupa cara baru melalui teknologi pelayanan dalam penciptaan trobosan baru, penyederhanaan aturan, metode, pendekatan, dan struktur organisasi yang memiliki penambahan nilai dalam hal kualitas dan kuantitas. , dan juga oleh Sururi, 2017 mengatakan bahwa tuntunan utama suatu inovasi, baik dalam suatu organisasi publik maupun pada pemerintah pusat/daerah adalah penerapan yang simultan dan terintegratif. Penerapan oleh berbagai banyak pihak dan keberlanjutan merupakan kunci keberhasilan dari suatu inovasi. Keberhasilan inovasi tersebut memerlukan adanya pemikiran dan upaya riil dan sinergis antara pemerintah, masyarakat dan banyak pihak yang terkait untuk memenuhi harapan dan kebutuhan publik. (Mulyadi, 2016), dan pengukuran sejauh mana kinerja dari kebijakan publik dapat dijadikan best solution untuk masyarakat. (Sururi, 2016). Dan harapan masyarakat tersebut diatur menggunakan “ konsensus normatif ” yang menjadikan masyarakat tertib. ( Chen, Walker, & Sawhney, 2019).

Inovasi yang berkelanjutan menurut Miles, B Matthew, Huberman, 1992, harus mempunyai atribut yang melekat yakni pada kesesuaian atau "*compability*" dengan melihat seberapa jauh tingkat kesesuaian suatu inovasi terhadap nilai, kebutuhan masa lalu, dan kebutuhan dari penerima inovasi. Kesesuaian inovasi merupakan konsep yang dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang dan ditinggalkan begitu saja. Untuk mewujudkan inovasi yang berkelanjutan, terdapat hambatan-hambatan yang harus dilalui. Pembuat inovasi baik secara perseorangan atau organisasi sebaiknya terlebih dahulu mengetahui hambatan-hambatan yang akan dilalui agar dapat menciptakan inovasi yang berkelanjutan. Hambatan-hambatan tersebut seperti yang dijelaskan melalui penelitian yang dilakukan oleh Hutagalung & Hermawan (2018), suatu inovasi yang berkelanjutan mampu dicapai dengan adanya perancangan optimal pada suatu program inovasi, sehingga suatu model inovasi harus diperkuat dalam hal perancangan terlebih dahulu dalam desain program yang inovatif yang akan menjadi sebuah kebijakan baru dari pemerintah daerah, serta tidak hanya replikasi daerah lain atau meniru program pemerintah pusat. Selain itu terdapat juga hambatan dalam terbatasnya sumber daya pemerintah daerah, resistensi dari penerima inovasi dalam hal ini masyarakat terhadap perubahan yang di tawarkan oleh inovasi, kecepatan dan skala perubahan, ukuran dan kompleksitas dari inovasi, kurangnya akuntabilitas, hambatan teknis yang sering sekali terjadi diakibatkan tidak adanya pembelajaran dari organisasi. Sari, 2014 ( dalam Ramdani,2019).

Di Indonesia sendiri telah banyak tercipta inovasi-inovasi baru yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat maupun daerah. Inovasi-inovasi tersebut sudah

banyak merubah tatakelola pemerintahan menjadi lebih baik. Di kota-kota besar di Indonesia pelayanan publik sangatlah dibutuhkan, karena masyarakat kota memiliki mobilisasi yang sangat tinggi, sehingga tidak boleh ada waktu yang terbuang sia-sia.

Medan merupakan kota metropolitan yang memiliki geliat tinggi di dalam kegiatan perekonomian. Kegiatan perekonomian di kota-kota metropolitan membutuhkan perizinan dari pemerintah kota. Kita mengetahui bahwa perizinan di Indonesia memiliki citra yang buruk yaitu lambat, rumit, dan sering terjadi pungli didalam proses pengurusan. Melihat hal tersebut, kota metropolitan yang akan saya bahas di penelitian ini yaitu Kota Medan menerapkan sebuah inovasi pelayanan publik berbasis teknologi online dalam hal perizinan. Inovasi tersebut dikembangkan oleh Pemerintah Pusat melalui Badan Koordinasi Penanaman Modal atau BKPM dan kemudian dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Medan yang dapat diakses informasinya melalui website resmi [www.dmpstp.pemkomedan.go.id](http://www.dmpstp.pemkomedan.go.id). Dalam website tersebut DPMPSTP Kota Medan menyajikan informasi-informasi penting dalam bidang perizinan seperti informasi terkait potensi serta peluang investasi di beberapa proyek pembangunan yang terjadi di kota medan, data terkait realisasi investasi di kota Medan, Informasi tentang Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP), terdapat juga Informasi berupa laporan dan dokumen. Informasi yang disajikan dari website tersebut sangat berguna bagi investor yang ingin menanamkan modal maupun membuka usaha di Kota Medan. Website DPMPSTP Kota Medan juga sudah terintegrasi dengan inovasi pelayanan perizinan yang

dikembangkan oleh pemerintah pusat yakni *Online Single Submission* (OSS) yang mulai diberlakukan pada tanggal 16 Agustus 2018 menggunakan dasar hukum PP Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Kemudian pada tahun 2019 untuk memperkuat OSS sebagai Kebijakan Publik di Kota Medan DPMPTSP mengeluarkan dasar hukum yang tertuang dalam Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan Nomor: 5301/0217/DPMPTSP/I/2019 Tentang Pedoman Dan Tata Cara Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Dan Izin Komersial Atau Operasional Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Pbtse) Di Kota Medan.

Kemudahan dalam pengurusan perizinan berusaha merupakan manfaat utama dari inovasi OSS itu sendiri, seperti dalam hal prasyarat yang diperlukan dalam pembuatan izin berusaha meliputi izin lingkungan, bangunan, dan lokasi, izin operasional usaha baik di tingkat daerah maupun pada tingkat pusat dengan adanya mekanisme baru yaitu pemenuhan komitmen yaitu persyaratan khusus yang dibutuhkan suatu usaha untuk dapat beroperasi. Kemudahan juga didapatkan melalui fasilitas yang diberikan kepada pelaku usaha agar terhubung dengan beberapa stakeholder. Keamanan dalam memperoleh izin serta kecepatan yang dapat diakses secara real time, dan juga mekanisme pelaporan serta pemecahan masalah dalam perizinan dirangkum menjadi satu dalam inovasi OSS.

*Online Single Submission* merupakan pelayanan publik yang diciptakan untuk mereformasi birokrasi di bidang pelayanan perizinan. Reformasi birokrasi tersebut dilakukan mengingat bahwa adanya tuntutan dari para pelaku usaha dalam

hal kemudahan, kecepatan, dan kepastian dalam hal perizinan usaha. Selain itu menurut Purwadi (2011), reformasi birokrasi di bidang perizinan dilakukan untuk memutus rantai panjang layanan publik dengan beberapa indikator yaitu, kualitas pelayanan, aksesibilitas dalam hal keterjangkauan jarak dan harga, equity yakni perlakuan adil kepada semua masyarakat dalam mendapatkan layanan publik, transparansi dan aknuntabilitas. Untuk itu reformasi birokrasi harus di ikuti dengan deregulasi, debirokratisasi, dan juga digitalisasi, dengan tujuan pembaharuan proses penyelenggaraan layanan perizinan yang selama ini menghambat dan juga tersendat diubah melalui pengurangan pengambilan kebijakan, mengurangi aturan prosedur, serta rasionalisasi kelembagaan pemerintahan (Purwadi, 2011).

Deregulasi merupakan proses mengurangi berbagai kendala regulatif melalui pencabutan dan pengurangan peraturan yang bersifat menghambat atau disebut juga dengan peraturan yang bottlenecking. Deregulasi tentang perizinan bisa dilihat dalam Peraturan Presiden (PP) Nomor 91 Tahun 2017 mengenai Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Sedangkan Debirokratisasi secara sederhana merupakan proses penyederhanaan dan pemangkasan tata kerja yang panjang dan rumit. Debirokratisasi dalam Pelayanan perizinan OSS sendiri dapat dilihat melalui terintegrasinya sistem perizinan dengan berbagai stakeholder. Digitalisasi juga menjadi hal yang penting dalam pembentukan OSS guna menjangkau masyarakat lebih luas karena dapat diakses di mana saja dengan device elektronik seperti smartphone, laptop, komputer dan device lain yang dapat mengakses pelayanan perizinan OSS.

Pada Laporan Tahunan PTSP Tahun 2018 pada tabel penetapan kinerja Tahunan 2018, OSS telah mampu mendongkrak dalam penerbitan izin perharinya yakni sebanyak 63 izin perhari, angka tersebut juga menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi kategori Baik yakni sebesar 81,46. Semenjak diintegrasikannya OSS Tahun 2018 oleh DPMPTSP Kota Medan, terjadi peningkatan jumlah perizinan pada tahun 2019 yang juga meningkatkan pendapatan retribusi perizinan, dimana semula pada tahun 2018 terdapat 11.056 perizinan dengan pendapatan retribusi Rp. 34.086.702.441 menjadi 14.316 perizinan dengan pendapatan retribusi sebesar Rp. 45.433.294.627 pada tahun 2019.

Untuk mendukung diberlakukannya pelayanan perizinan online yang terintegrasi dengan OSS maka DPMPTSP Kota Medan membuat Pelayanan Perbantuan OSS pada loket pelayanan dengan jumlah layanan rata-rata 40 orang (pelaku usaha) per hari. Pelayanan ini menyediakan 7 (tujuh) unit layanan perbantuan dan mandiri beserta dengan petugas khusus untuk pelaku usaha yang hendak belajar tentang OSS ataupun memperoleh informasi dan akses OSS. Selain itu terdapat juga inovasi yang unik yakni Kegiatan Kamis Ceria, merupakan kegiatan perbantuan layanan OSS (*Online Single Submission*) untuk pelaku Usaha Mikro dan Kecil. Dilaksanakan setiap hari Kamis pada jam kerja dan dilayani secara khusus serta izinnya selesai saat itu juga. Pelayanan Kamis Ceria ini tidak dipungut biaya atau gratis. Pada tanggal 12 Desember 2019 kegiatan Kamis Ceria telah mencapai 1.000 (seribu) orang/pelaku usaha. Dan hingga akhir Desember 2019 telah melayani penerbitan Nomor Induk Berusaha dan Izin Usaha Mikro

Kecil (IUMK) sebanyak 1.024 untuk pelaku usaha area Kota Medan, dan 110 pelaku usaha dari luar Kota Medan.

Dengan banyaknya manfaat yang dihasilkan oleh inovasi OSS yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Medan terdapat kendala yang harus dihadapi pada awal-awal diberlakukannya inovasi tersebut. Terdapat 3 kendala utama yang dihadapi oleh DPMPTS Kota Medan pada awal diberlangsungkannya OSS yakni:

1. Terjadi perubahan peraturan perundangan pada tingkat pemerintah pusat secara cepat terkait kewenangan dalam urusan wajib pada sector non pelayanan pada penanaman modal tentang perizinan dan non perizinan. Sehingga diperlukan penyesuaian Kembali secara cepat dan tepat terhadap perizinan dan non perizinan. Selain itu dalam melakukan pembaharuan dan harmonisasi peraturan antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah, diperlukan aparatur yang mampu beradaptasi dan responsif atas terjadinya perubahan tersebut.
2. Masih rendahnya minat dan pemahaman masyarakat mengenai pemanfaatan media pelayanan perizinan berbasis digital. Oleh karena hal tersebut, DPMPTSP Kota Medan secara berkesinambungan melakukan edukasi serta sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan yang tepat media pelayanan perizinan secara digital, yang diakses informasinya melalui website resmi [dpmptsp.pemkomedan.go.id](http://dpmptsp.pemkomedan.go.id).
3. Terjadi penurunan jumlah perizinan yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Medan, akibat diluncurkannya *Online Single Submission* (OSS) sebagai sebuah sistem pengurusan perizinan berusaha oleh Pemerintah Pusat, sehingga 135 izin yang sebelumnya dikelola oleh DPMPTSP Kota Medan hanya tersisa sebanyak 6 izin saja, diantaranya IMB, izin Reklame, izin Bursa Kerja Khusus, Izin Optik, Izin Kesehatan, dan Izin Pelataran Parkir. Akibatnya terjadi penerunan Pendapatan Asli Daerah serta berkurangnya realisasi penerbitan izin yang ditargetkan oleh DPMPTSP Kota Medan.

Dengan adanya hambatan tersebut tidak semata-mata mengubah dan memberhentikan inovasi perizinan melalui OSS yang dikelola PDMPTSP Kota Medan. Nyatanya sampai saat ini OSS kota Medan masih eksis dan dapat diakses oleh para investor dan para pengusaha dalam pembuatan perizinan usaha. Bahkan terjadi pembaharuan dalam sistem OSS menjadi versi terbaru yakni versi 1.1 yang mempermudah pemohon perizinan dengan bertambahnya fitur-fitur seperti penjelasan yang menerangkan definisi jenis usaha yang akan pemohon dapatkan setelah mengakses OSS. Hal tersebut tentu menjadi sesuatu yang baru serta berbeda dengan aplikasi OSS sebelumnya, di mana pemohon perizinan harus menentukan sendiri jenis usahanya baik dalam bentuk Non-Perseorangan, Perseorangan, dan Perwakilan tanpa dijelaskan definisi dari jenis usaha yang akan dibuat. Terdapat juga perubahan pada data legalitas, dimana sebelumnya hanya terdapat legalitas badan usaha berbentuk Perseroan Terbatas, sehingga pada OSS versi terbaru terdapat penambahan jenis badan usaha pada data legalitas seperti firma, CV atau badan hukum seperti Yayasan. Aplikasi OSS versi 1.1 juga bertambah peruntukkan perizinannya seperti penerbitan izin lokasi daratan, perairan serta kawasan hutan. Jauh berbeda dengan aplikasi lama yang hanya untuk melayani penerbitan izin daratan. Karena hadirnya OSS yang dikelola DPMPTS Kota Medan masih berlanjut sampai saat penelitian ini dilakukan (2020), maka peneliti ingin melihat Bagaimana upaya yang dilakukan oleh PDMPTSP Kota Medan dalam mengatasi hambatan-hambatan pada awal diberlakukannya OSS di Kota Medan terkait deregulasi, debirokratisasi dan digitalisasi, dan Apa saja strategi yang dilakukan DPMPTSP Kota Medan yang mempengaruhi Inovasi Perizinan lewat OSS dapat

bertahan hingga saat ini menggunakan parameter *Sustainability* atau keberlanjutan pelayanan publik.

Bedasarkan latar belakang tersebut yang telah dipaparkan, maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai “ **Keberlanjutan Inovasi Perizinan *Online Single Submission* (OSS) yang Dikelolah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan** ” .

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dirumuskan di atas maka permasalahan utama yang dapat dikaji lebih mendalam pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan dalam mengatasi hambatan-hambatan pada awal diberlakukannya *Online Single Submission* (OSS) di Kota Medan terkait aspek-aspek regulasi, birokratisasi dan digitalisasi ?
2. Apa saja strategi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan yang mempengaruhi Inovasi Perizinan lewat *Online Single Submission* (OSS) dapat bertahan hingga saat ini?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Menjelaskan upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan dalam mengatasi hambatan-hambatan pada awal diberlakukannya *Online Single Submission* (OSS) di Kota Medan terkait aspek-aspek regulasi, birokratisasi dan digitalisasi
2. Untuk menjelaskan strategi yang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan yang mempengaruhi Inovasi Perizinan lewat *Online Single Submission* (OSS) dapat bertahan hingga saat ini menggunakan parameter *Sustainability* atau keberlanjutan pelayanan publik?

### 1.4 Manfaat

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengembangan ilmu pengetahuan tentang pengaplikasian inovasi pelayanan publik perizinan *Online Single Submission* (OSS) yang dikelola Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan yang masih bertahan dan berkelanjutan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan mengenai inovasi perizinan *Online Single Submission* (OSS) yang dikelola Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan yang masih bertahan dan berkelanjutan.

### b. Manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan

Sebagai bahan masukan, evaluasi dan pembenahan dari inovasi pelayanan publik dengan cara saling melengkapi terkait kelemahan dan kelebihan dari inovasi perizinan *Online Single Submission* (OSS) yang dikelola Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan untuk menciptakan inovasi yang berlandaskan keberlanjutan atau *sustainability*.

## 1.5 LANDASAN TEORI

### 1.5.1 *Good Governance*

*Good Governance* dapat juga diistilahkan dalam bahasa Indonesia sebagai tata kelola pemerintahan yang baik. Istilah kata “*governance*” dalam *good governance* sejatinya berbeda dengan istilah *government* (pemerintah). Penggunaan istilah “*governance*” lebih inklusif daripada istilah “*government*”. (Arisaputra, 2013). Istilah *governance* menurut Joko Widodo (2011) , lebih mengarah kepada ketata kelolaan yang melibatkan banyak stakeholder atau pihak-pihak yang terlibat tidak

hanya sekadar keterlibatan pemerintah. Kata *government* atau pemerintahan memiliki istilah yang merujuk pada suatu organisasi pengelolaan yang memiliki kekuasaan dan kewenangan. Pada awalnya teori dan konsep *good governance* diperkenalkan pertama kali oleh World Bank dalam kaitannya dengan dan dalam membantu negara-negara berkembang atau dunia ketiga. Bank Dunia biasanya membutuhkan praktik tata kelola yang baik, antara lain, sebagai syarat dari negara-negara berkembang. (Ekundayo, 2017). Selanjutnya World Bank, 1997 (dalam Mohammed & Virtnen, 2016) mengidentifikasi sejumlah aspek tata pemerintahan yang baik, seperti akuntabilitas politik, kebebasan berserikat dan partisipasi, penegakan hukum dan independensi peradilan, akuntabilitas birokrasi, kebebasan informasi, sistem administrasi yang sehat, kemitraan antara pemerintah dan organisasi masyarakat sipil. Pemahaman UNDP tentang tata pemerintahan yang baik kurang lebih sama dengan Bank Dunia. Menurut UNDP, 1997, pemerintahan yang baik berarti partisipasi yang sama dari semua warga negara dalam pengambilan keputusan yang mengutamakan asas transparan, akuntabel, dan adil, dan mempromosikan aturan hukum. Selanjutnya dalam praktek penyelenggaraan *good governance* UNDP membuat suatu konsep karakteristik yang harus dimiliki yakni:

1. Partisipasi (*participation*), yakni adanya ruang yang diberikan kepada publik perihal keikutsertaan dalam pengambilan proses pengambilan keputusan politik/kebijakan publik.

2. Rule of law, pemerintah menjamin penegakan hukum dan menjamin Hak Asasi Manusia (HAM)
3. Transparansi, adanya keterbukaan informasi dalam kebijakan publik, mulai dari pengambilan keputusan, pelaksanaan, dan evaluasi.
4. Daya tanggap, yakni adanya kepekaan oleh pemerintah terhadap isu-isu dan permasalahan yang berkembang dalam masyarakat untuk diselesaikan dengan baik.
5. Berorientasi pada konsensus, yaitu kebijakan yang dibuat merupakan hasil dari kesepakatan bersama antar stakeholder yang terkait dengan pemerintah.
6. Berkeadilan, yakni adanya kesempatan yang sama bagi semua warga negara dan stakeholder dalam mendapatkan hak dan menjalankan kewajibannya.
7. Efektif dan efisien, adanya setiap produk kebijakan dan pelayanan yang diberikan pemerintah mampu mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan ketatanegaraannya.
8. Akuntabilitas, Pemerintah sebagai pemegang kekuasaan dan kewenangan harus memiliki tanggung jawab penuh kepada publik tidak hanya sebatas pada laporan pertanggung jawaban saja, melainkan pertanggung jawaban yang dapat dipegang pada masa depan.
9. Visi Strategis, yaitu para pemimpin dan publik memiliki visi strategis jauh ke depan, membangun masa depan yang lebih baik berdasarkan nilai-nilai kemanusiaan yang universal dan menyejahterakan.

Sejatinya konsep *Good governance* tersusun dari 3 *domain* utama, yakni *state domain* (Negara, pemerintah), *private sector domain* (swasta), dan *public sector domain* (masyarakat). Ketiga *domain* tersebut haruslah dibangun bersamaan atau secara simultan, namun yang menjadi tujuan

dari membangun itu adalah terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat. (Rompas, Tomo, & Munir, 2010). Tujuan utama dari *good governance* adalah mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, dimana dalam mewujudkan pelayanan prima tersebut pemerintah harus menggandeng stakeholder utama yakni swasta dan masyarakat untuk terjadinya pertukaran sumberdaya.

*Good governance* juga merupakan perbaikan serta reformasi dari sistem pemerintahan. Hal tersebut juga terjadi pada suatu inovasi pelayanan publik, dimana reformasi tersebut memperbaiki tiga aspek dalam pemerintahan diantaranya deregulasi, debirokratisasi, dan juga digitalisasi. (Ayumi, Prasetyowati, Rheza, Simanjuntak, & Suparman, 2019). Ketiga aspek tersebut dapat dijabarkan menjadi:

1. Aspek Deregulasi merupakan sebuah langkah penghapusan batasan dalam peraturan yang sifatnya menghambat (bottlenecking) dengan cara penataan serta pengaturan kembali peraturan perundang yang menghambat proses perizinan. Melalui deregulasi penyelenggaraan layanan perizinan yang baik pada masyarakat dapat terwujud dengan adanya pembaharuan pada payung hukum sistem perizinan, yang membawa angin segar kepada pelaku usaha yang selama ini proses perizinan menjadi momok yang menghambat kegiatan usahanya.
2. Aspek debirokratisasi adalah upaya dalam memperpendek atau mempersingkat jalur birokrasi dan mengembangkan partisipasi

publik dalam birokrasi diantaranya melalui prosedur layanan yang tidak berbelu-liku, beban biaya yang ringan dan terjangkau, serta waktu dalam pelayanan yang semakin cepat.

3. Aspek Digitalisasi merupakan masuknya suatu sistem teknologi kedalam pelayanan sector publik dengan terjadinya pergeseran paradigma pelayanan yang awalnya reaktif menuju proaktif, yang kemudian menjadi masif dalam pemerintahan yang bertransisi kepada pemerintahan digital serta mempengaruhi birokrasi dalam suatu pelayanan publik. Penggunaan serta pemanfaatan teknologi informasi merupakan hal yang paling krusial dalam Langkah merubah tatan pemerintahan, dikarenakan berbagai kemudahan yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam tugas dan pekerjaan bernegara.

#### 1.5.2 Keberlanjutan Inovasi Pelayana Publik

Teori inovasi tidak berakar pada disiplin tunggal atau aliran pemikiran. Sebaliknya, untaian konseptual diambil dari berbagai disiplin ilmu dan bidang penelitian (Gross, 2010). Mulai tahun 1930-an, perspektif teoretis awal memandang proses inovasi sebagai perjalanan satu arah yang relatif sederhana, dari riset dasar ke riset terapan hingga pengembangan dan difusi teknologi. Inovasi umumnya dipahami sebagai implementasi dari sesuatu yang baru; perubahan ditujukan untuk mendapatkan peningkatan. Dari banyak perspektif teoretis, inovasi juga secara konvensional dianggap sebagai barang normatif; strategi ideal

untuk membawa pengembangan dan meningkatkan manfaat. (Marin, 2014). Schumpeter menghasilkan konsep inovasi yang di bedakan menjadi 3 proses yaitu: *invention, innovation, dan difusi*. *Invention* menurutnya merupakan demonstrasi pertama dari sebuah ide; inovasi adalah aplikasi komersial pertama dari suatu penemuan di pasar; dan difusi adalah penyebaran teknologi atau proses di seluruh pasar. (ICEPT, 2012). Inovasi (Inovation) dalam hakikatnya berbeda dengan Invensi (*Invention*) dimana Invensi merupakan ide dasar dari perubahan yang ingin dilakukan, dan hanya sebatas ide saja tanpa adanya realisasi lanjutan. Berbeda dengan Inovasi yang merupakan evolusi dari pemikiran manusia melalui dorongan penyelesaian masalah atau dengan menggunakan cara-cara yang berbeda dan sudah diralisasikan (Manar, 2018). Suatu inovasi memuat perubahan baru atau signifikan pada pelayanan kebutuhan, proses operasional, metode organisasional. (Bugge & Bloch, 2016).

Tingkat kebaruan suatu inovasi telah menjadi patokan baku banyak pihak dalam menentukan keberhasilan dari suatu inovasi. Namun pendapat tersebut dapat diperdebatkan kembali dimana tingkat keberhasilan suatu inovasi sejatinya merujuk pada taraf penerimaan dari berbagai pihak dan secara berkelanjutan. (Widiyahseno, 2015). Roger dalam Hutagalung (2018) memiliki pandangan atas sebuah gagasan, objek, atau suatu aksi/aplikasi yang dianggap oleh suatu kelompok unit masyarakat atau dalam lingkup terkecil individu sebagai suatu hal yang

dianggap baru dapat diartikan sebagai sebuah inovasi. Sedangkan pendapat lain dari Damanpour, inovasi dapat diartikan sebagai sebuah kebaruan dalam bentuk produk dan jasa berupa teknologi maupun sistem keadministrasian dalam sebuah organisasi. Dari berbagai banyak definisi mengenai istilah inovasi Marin,2014 dengan merangkum pengertian inovasi dari berbagai ahli, dia mengatakan bahwa istilah inovasi dapat dilihat dari *newness, implementation, View of innovation as a process, Improvement, Significance*, dan tipologi inovasi.

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan kebutuhan yang diperlukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dalam konsep *good governance*, dan meningkatkan produktivitas dalam layana publik. Alasan utama di balik rendahnya produktivitas dalam layanan terkait dengan kurangnya inovasi dan kesulitan untuk mengintegrasikan inovasi teknologi dalam layanan (Baumol, 2004),Inovasi di sektor publik telah menjadi salah satu topik inovasi paling relevan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini disebabkan oleh pentingnya layanan publik di zaman modern baik dalam hal lapangan kerja dan pertumbuhan dan dalam hal kesejahteraan yang dihasilkan dari layanan kepada warga negara dan bisnis. Sektor publik yang inovatif diperlukan untuk memberikan layanan yang lebih baik dan lebih efisien, dan juga untuk membantu mengatasi tantangan masyarakat. membenarkan tindakan untuk mengurangi ukuran sektor publik dan untuk meningkatkan efisiensinya. Inovasi dapat menjadi solusi untuk mempromosikan

layanan publik yang lebih efisien dan meningkatkan kualitas kinerja pada saat yang bersamaan, (Marin, 2014). seperti yang disampaikan Kurniasari & Sulandari, (2017), bahawasannya inovasi di bidang pelayanan publik adalah pemikiran kreatif berupa cara baru melalui teknologi pelayanan dalam penciptaan trobosan baru, penyederhanaan aturan, metode, pendekatan, dan struktur organisasi yang memiliki penambahan nilai dalam hal kualitas dan kuantitas.

Meskipun sektor publik tidak menghadapi persaingan seperti halnya sektor swasta; sektor publik juga harus berjuang untuk keberadaan jangka panjangnya melalui keberlanjutan. Dalam hal layanan publik tidak berkelanjutan, pembiayaan juga menjadi tidak berkelanjutan dan yang membahayakan kelayakan tujuan sosial ekonomi. Sebagai konsekuensinya, sektor publik harus meningkatkan efisiensi, kinerja dan dengan demikian mencapai layanan publik yang lebih baik. Inovasi berfungsi sebagai salah satu pendorong utama untuk proses pengembangan ini. Tingkat kebaruan suatu inovasi telah menjadi patokan baku banyak pihak dalam menentukan keberhasilan dari suatu inovasi. Namun pendapat tersebut dapat diperdebatkan kembali dimana tingkat keberhasilan suatu inovasi sejatinya merujuk pada taraf penerimaan dari berbagai pihak dan secara berkelanjutan. (Widiyahseno, 2015). Hal serupa juga diserukan oleh (Putri & Mutiarin, 2018) yang menyatakan bahwa keberhasilan inovasi dapat bertahan atau berkelanjutan dan dapat diterapkan intansi lain melalui penyebaran

dengan iklim yang baik dalam lingkup internal dan eksternal pemerintahan. Untuk itu Osborne dan Brown, 2005 mengembangkan pendekatan untuk menciptakan inovasi yang berkelanjutan, dari sudut pandang pemimpin adapun pendekatan tersebut terdiri dari:

1. Pemilihan tujuan atau *visible goals* dari inovasi yang akan diciptakan,
2. Membuat suatu sub-sistem dalam organisasi untuk mendukung inovasi setelah pengenalan awal dan tidak bergantung pada satu atau dua individu saja untuk kebutuhan dari inovasi tersebut
3. Pastikan spektrum yang luas dari staf organisasi dan pemangku kepentingan menerima pengaruh dari inovasi
4. Mengambil tanggung jawab pribadi atas kesalahan daripada menyalahkan mereka, dan mendiskreditkan inovasi
5. Berikan 'ruang' reguler bagi staf untuk mengejar ketinggalan dengan laju perubahan dan berasimilasi dengan implikasi inovasi untuk diri mereka sendiri
6. Pastikan bahwa budaya yang ramah inovasi ditimbulkan pada awal diterapkan suatu inovasi, hal tersebut akan menjadi pembelajaran terhadap pembuatan inovasi di masa depan
7. Berikan mekanisme evaluasi sejak awal yaitu tentang mempelajari pelajaran positif dan mendukung inovasi, daripada berorientasi negatif dan peduli menyalahkan individu atas kesalahan.

Teori yang digunakan adalah *Sustainability Innovation Territory Map* oleh Blowfield, Visser, dan Livesey yang membagi 3 Territory Map yang menyebabkan suatu Inovasi dapat terus berlanjut.

1. *ENABLERS* menjelaskan hal-hal yang memungkinkan suatu inovasi dapat terwujudkan melalui Government (Pemerintahan) sebagai regulator dan administrator, Finance (Finansial) yang menyediakan akses dalam memenuhi kebutuhan suatu inovasi, Teknologi (Technology) sebagai alat yang mempermudah diaksesnya sebuah inovasi, dan Budaya (Culture) sebagai suatu ekosistem yang dapat menerima dan dapat diterapkannya suatu inovasi di suatu lingkup sosial.
2. *Agents Of Sustainability Innovation* Menjelaskan mengenai rantai pengaplikasian suatu inovasi memerlukan pihak-pihak penghubung antara suatu inovasi pelayanan kepada pengguna inovasi dalam hal ini pemerintah sebagai penghubungkan inovasi kepada publik atau masyarakat, yang dibagi menjadi tiga yaitu perusahaan dan individu, serta agen non-bisnis. Namun saya juga menambahkan agen pemerintah dikarenakan OSS sendiri merupakan inovasi Pelayanan Publik milik pemerintah yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Medan
3. *Prosses of Sustainability Innovation* Menjelaskan mengenai bagaimana proses suatu inovasi dapat berjalan dan berkelanjutan melalui aksi individu (Individual actions) mengenai peran inisiator

mengenai isu-isu dan permasalahan dari suatu inovasi, Sistem Manajemen (Management System, dan pendekatan yang dapat disesuaikan (tailored approach) yaitu pendekatan-pendekatan yang diambil jika terjadi perubahan serta penyesuaian di dalam tubuh suatu organisasi.

## **1.6 Operasional Konsep**

Dari beberapa definisi teori diatas dapat diambil pengertian bahwa dalam Penyelenggaraan dan mewujudkan pemerintahan yang baik diperlukan tata kelola pemerintahan yang baik dan prima dalam wujud *good Governance*, Konsep *good governance* yang digunakan dalam penelitian ini akan melihat bahwa Inovasi merupakan salah satu sarana yang dapat menciptakan tata kelola yang baik dalam pemerintahan yang baik (*good governance*), oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti mengkaji ketata kelolaan Pemerintah daerah melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan mengelola suatu Inovasi Pelayanan Publik yang bergerak dalam bidang Perizinan yaitu Online Single Submission (OSS). Dalam pelaksanaannya OSS pernah mengalami hambatan dan tantangan namun tetap berlanjut sampai saat ini.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat aspek keberlanjutan dari OSS yang dikelolah oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan dengan melihat upaya dan faktor yang dilakukan untuk mewujudkan keberlanjutan melalui aspek debirokratisasi, deregulasi, dan digitalisasi. Selaintu penelitian ini akan melihat bagaimana

peran DPMPTSP Kota Medan yang mengelolah OSS sebagai *enablers*, *agents*, serta dalam *process* implementasi OSS kepada masyarakat di Kota Medan.

## **1.7 Metodologi Penelitian**

### **1.7.1 Desain dan Tipe Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu dengan menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Tahapan kegiatan yang akan dilakukan oleh peneliti dalam hal ini dimulai dari mengumpulkan data yang dibutuhkan, dan mengelompokkannya, setelah itu, peneliti perlu melakukan analisis korelasi data dari semua informasi data yang di dapatkan, baik berasal dari narasumber maupun data tertulis yang ada. Teknik pengumpulan data yang dipilih untuk dapat menjalankan penelitian ini adalah dilakukan dengan cara triangulasi data yaitu berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam menentukan sample Informan yang akan dimintai informasi, penelitian ini menggunakan teknik snowball sampling yang bersifat linear yang mengarahkan peneliti kepada beberapa individu narasumber dalam bentuk rantai yang terus berlanjut sesuai dari rujukan dari narasumber yang paham atas satu subjek. Adapun Dalam penelitian ini, narasumber utama yang akan diwawancara adalah Rizal Pahlawan selaku Kepala Bagian Bidang Pengolahan Data, Perencanaan, dan Pengembangan dan Aparatur Sipil Negara (ASN) Birokrasi Pemerintahan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan. Selain itu

ASN yang terlibat dalam penyelenggaraan OSS di DPMPTSP Kota Medan juga menjadi informan ditinjau dari aspek kinerja ASN sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, dan juga masyarakat selaku pengguna dari layanan Mal Pelayanan Publik.

### **1.7.2 Situs Penelitian**

Situs penelitian merupakan tempat serta wilayah suatu penelitian dilaksanakan. Sesuai dengan topik penelitian ini, maka yang menjadi obyek lokasi penelitian yang dipilih adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan dengan alamat Jl. Jenderal Besar A.H. Nasution No.32, Pangkalan Masyhur, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara 20143, karena merupakan instansi pemerintah yang menginisiasi dari inovasi perizinan *Online Single Submission* (OSS) di Kota Medan. Penelitian ini dilakukan dengan situasi alamiah, dimana peneliti tidak memanipulasi latar (setting) dari penelitian tersebut.

### **1.7.3 Subjek Penelitian**

Faktor penunjang dari subjek penelitian ini yaitu narasumber yang tepat dan terpercaya, sedangkan untuk subyek penelitian sendiri diartikan sebagai sumber pengumpulan data-data yang relevan dan signifikan serta akurat sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Dalam penarikan sampel penelitian ditentukan menggunakan *purposive sampling* dengan dasar pertimbangan bahwa informan yang dipilih adalah Kepala Bidang Pengolahan Data, Perencanaan, dan Pengembangan Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan yaitu Rizal Pahlawan selaku Kepala Bagian Bidang Pengolahan Data, Perencanaan, dan Pengembangan serta beberapa Aparatur Sipil Negara (ASN) Birokrasi Pemerintahan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan.

#### **1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data**

##### **1.7.4.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh dengan melakukan penelitian dari informan yang dikumpulkan dengan cara melakukan wawancara mendalam pada narasumber dan melakukan observasi atau pengamatan terbuka dengan melihat kondisi, lingkungan yang ada. Dalam penelitian ini, narasumber utama yang akan diwawancara adalah Kepala Bidang Pengolahan Data, Perencanaan, dan Pengembangan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan yaitu Rizal Pahlawan selaku Kepala Bagian Bidang Pengolahan Data, Perencanaan, dan Pengembangan dan Aparatur Sipil Negara (ASN) Birokrasi Pemerintahan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan. Dengan menggali data mengenai faktor dan usah-usaha yang dilakukan DPMPTSP Kota Medan terhadap keberlanjutan Inovasi Perizinan *Online Single Submission* (OSS).

#### **1.7.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang muncul secara tidak langsung dan berkaitan dengan penelitian yang diperoleh melalui penelitian. Data sekunder yang diperoleh melalui penelusuran data-data monografi dan peta topografi serta media yang sifatnya melengkapi data primer seperti literatur, jurnal ilmiah, koran, internet, jurnal, table, atau grafik dan majalah yang erat kaitannya dengan penelitian ini. Sehingga akan mempermudah peneliti dalam penyusunan penelitian.

#### **1.7.5 Teknik Pengumpulan Data**

##### **1.7.5.1 Wawancara Mendalam**

Wawancara adalah Teknik pengumpulan data dengan proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang (Peneliti dengan narasumber/informan) mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Metode wawancara digunakan dengan cara bertemu langsung dengan informan dan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang relevan dengan penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan inovasi pelayanan melalui inovasi perizinan *Online Single Submission* yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan yang berkelanjutan.

##### **1.7.5.2 Observasi**

Observasi adalah salah satu dari teknik pengumpulan data dari objek yang akan diteliti dengan cara mengamatinya secara langsung di lapangan / situs penelitian. Observasi dilakukan peneliti dengan langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan. Dalam pengamatan ini, peneliti merekam/mencatat baik dengan terstruktur maupun semi struktur berdasarkan data-data yang berada di lapangan.

Dalam teknik pengumpulan data melalui observasi peneliti ingin melakukan kegiatan observasi tersebut selama 3 minggu, selain itu objek observasi yang akan dilakukan meliputi objek Sumber Daya Manusia atau Perilaku birokrasi (ASN) dalam melihat bagaimana perilaku birokrasi yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan terkait pelayanan yang diberikan melalui Inovasi OSS sehingga tetap berlanjut hingga saat ini.

### **1.7.5.3 Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan data sekunder yang sudah tersedia dalam perpustakaan, diantaranya berupa dokumen-dokumen resmi seperti grafik, arsip, peta, keadaan geografis dan demografis. Dan dokumen privat seperti buku harian, diary, surat, dan email.

Pengamatan dapat dilakukan juga dengan menggunakan alat bantu untuk dokumentasi berupa media visual atau audiovisual. Dalam penelitian ini alat bantu yang digunakan berupa smart phone android yang dapat melaksanakan kedua tugas dalam hal perekaman visual serta audio visual yang memiliki fungsi utama untuk merekam percakapan selama proses wawancara dengan narasumber..

#### **1.7.6 Analisis dan Interpretasi Data**

Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, atau data yang didapat berupa jawaban atau pernyataan, bukan dalam bentuk data yang bersifat numerik. Selain itu teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu data yang didapat akan dikumpulkan serta diinterpretasi sesuai dengan sifat dari data yang diperoleh. Dalam melakukan analisis serta interpretasi data, diperlukan pemikiran kritis terhadap data agar tidak terjadi penyimpangan terhadap fakta yang terjadi di lapangan sehingga tidak terjadi misinterpretasi. Teknik analisa ini menjelaskan tentang pelaksanaan inovasi perizinan *Online Single Submission* dan faktor-faktor yang mendukung keberlanjutan dari pelayanan yang dikelola Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Miles and Huberman (1984) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh atau terkumpul.

Setelah mengumpulkan berbagai data menggunakan beberapa teknik seperti yang sudah di jelaskan sebelumnya, Bogdan dan Biklen (Moleong, 2012) menjelaskan bahwa data tersebut perlu di pilah-pilah dan diolah, hal ini dimaksudkan untuk memudahkan analisis data yang sebelumnya telah dikelompokkan dan di ambil secara garis besarnya, dan membuang data yang kurang penting, yang nantinya diharapkan dapat menjadi data yang akurat untuk dapat dipublikasikan pada masyarakat umum. Oleh karena nya peneliti akan menjelaskan tahapan yang akan dilakukan pada analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi data

Dalam tahapan ini kumpulan data yang berasal dari berbagai sumber, dikelompokkan terlebih dahulu, hal ini dimaksud untuk memudahkan peneliti untuk selanjutnya menyederhanakan data yang telah diperoleh, setelah data tersebut sudah dikelompokkan dan di sederhanakan, maka tahapan berikutnya adalah mencari kata inti atau “benang merah” dari data tersebut, setelah itu di konversi dari data primer. Pada tahapan-tahapan yang dijelaskan diatas, dapat dilihat bahwa reduksi data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara beruntun dan sifatnya “continue”, serta tahapan antara satu dan tahapan lainnya yang saling berhubungan. Langkah selanjutnya yang dapat peneliti lakukan setelah reduksi data adalah sebagai berikut :

- A. Proses kategorisasi data, dalam proses kategorisasi data, data yang di dapat dari berbagai sumber tersebut, dikelompokkan sesuai dengan variable masing-masing, hal ini yakni untuk memudahkan peneliti dalam pengolahan dan analisis data. (Moleong, 2012)
- B. Proses penjabaran data, pada proses ini peneliti melakukan perluasan pemahaman atas data yang telah dianalisis sebelumnya, hal tersebut dimaksudkan agar data yang dimiliki dapat dijabarkan secara lebih rinci (Hasan,2002).

## 2. Penyajian data

Tahapan selanjutnya pada proses analisis dan interpretasi data adalah proses penyajian data, di dalam proses penyajian data, peneliti akan memperluas pemahaman dari berbagai sumber yang ada untuk di Tarik kalimat inti atau benang merah. Narasi tersebut menjadi pilihan yang sering diambil oleh beberapa para peneliti untuk menyajikan data nya pada penelitian kualitatif dengan menjellaskan secara terperinci atas pendapat atau pemikiran yang telah diungkapkan oleh narasumber mengenai penelitian yang akan di teliti, maka dari pemikiran tersebut kemudian disimpulkan menjadi sebuah narasi.

## 3. Penarikan Simpulan

Tahapan terakhir yang harus ditempuh peneliti dalam proses analisis dan interpretasi data adalah menarik simpulan. Penelitian

yang dilakukan dengan desain studi kasus, maka kesimpulan yang diambil akan peneliti buat dengan simpulan yang bersifat umum, namun agar tidak begitu meluas, tetap melakukan pembatasan pada ruang lingkup studi kasus yang telah di tentukan.