

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi saat ini hampir menyeluruh di setiap aspek kehidupan termasuk pada lingkup pelayanan publik. Perkembangan teknologi yang masif berperan penting dalam keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan yang modern. Pemerintah saat ini berkewajiban untuk merubah operasi dan layanannya yang difokuskan pada penggunaan taktik komunikasi dan sistem informasi. Dalam upaya memodernisasi layanan publik yang kini terlalu birokratis dan lamban untuk berkembang, teknologi digital harus diadopsi dan diintegrasikan ke dalam sektor publik, atau yang kemudian dikenal dengan istilah *e-government*.

Electronic government ialah penerapan teknologi informasi serta komunikasi berbasis internet guna mencapai struktur pemerintahan yang lebih baik dan meningkatkan standar pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Sistem informasi manajemen memainkan peran penting dalam *e-government* untuk meminimalisir masalah yang mungkin timbul. Sistem ini mencakup komponen-komponen yang saling terkait yang memiliki batas-batas yang berbeda dan bekerja sama untuk mencapai serangkaian tujuan. Kumpulan individu, perangkat keras serta lunak, jaringan komunikasi, sumber data, protokol, dan peraturan yang terstruktur secara efisien yang mampu menyimpan, menyediakan kembali, serta mendistribusikan satu atau beberapa bagian dari informasi di dalam sebuah organisasi secara seragam disebut sistem informasi.

Inovasi di sektor publik menjadi salah satu cara ataupun terobosan bagi kebutuhan organisasi sektor publik dan kemacetan lalu lintas. Inovasi, menurut

Rogers (dalam Rina 2013), adalah konsep, metode, atau barang apa pun yang diyakini sebagai hal baru oleh anggota unit adopsi yang berbeda. Asian Development Bank mendefinisikan inovasi sebagai segala sesuatu yang baru, bisa diimplementasikan, dan bermanfaat. Inovasi ialah ide, metode, aplikasi, serta kapasitas yang memengaruhi keberhasilan bisnis; inovasi bukanlah sebuah peristiwa atau aktivitas. Sektor publik dapat menghasilkan nilai bagi masyarakat dengan bantuan inovasi.

Seperti dalam Peraturan Presiden (PP) No 81/2010 mengenai Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, Pemerintah Pusat maupun Daerah harus menjalankan inovasi di sektor publik. Di setiap daerah di Indonesia, Pemerintah Pusat secara langsung telah berkontribusi terhadap kemajuan inovasi pelayanan publik. Bapak Joko Widodo, Presiden Republik Indonesia, menyatakan bahwa kewirausahaan, kreativitas, dan inovasi adalah kunci untuk memenangkan persaingan internasional.

Inovasi pelayanan publik yang disediakan pemerintah yakni memberikan fasilitas untuk mempermudah proses berusaha. Lalu berupaya diberikan pemerintah melalui pelayanan sistem perizinan usaha yang efektif serta efisien. Urusan perizinan usaha yang berjalan dengan sukses akan menciptakan atmosfer investasi yang sehat dan merangsang tumbuhnya usaha baru di Indonesia. Apalagi saat ini Indonesia sedang berusaha dalam mengembangkan sektor-sektor UMKM masyarakat. Realitanya Birokrasi pemerintah yang rumit dan tidak efektif menjadi masalah utama dalam menjalankan usaha, terutama ketika akan memulai usaha yang membutuhkan perizinan. Pelayanan publik di bidang administrasi investasi,

perizinan, dan nonperizinan saat ini dipandang rumit oleh masyarakat umum, khususnya para pencari layanan. Pengelolaan proses perizinan dan peraturan adalah letak kesulitannya. Melihat perkembangan iklim investasi yang terjadi di Indonesia yang meningkat tiap tahunnya. DPMPTSP Kota Semarang berinovasi dengan memanfaatkan *e-government* dalam membantu proses penyelenggaraan pelayanan perizinan.

DPMPTSP Kota Semarang ialah instansi publik yang telah melakukan pemanfaatan adanya perkembangan teknologi. Mengacu pada Peraturan Walikota Semarang [Perwal No 109/2021](#) mengenai Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Sistem Kerja DPMPTSP Kota Semarang DPMPTSP Kota Semarang ialah instansi pemerintah yang memiliki tugas mendukung Walikota dalam mengelola urusan pemerintahan terkait penanaman modal dan penyelenggaraan layanan satu pintu yang menjadi kewenangan daerah. Hal ini berkonsentrasi terutama pada pemberian layanan perizinan kepada semua warga Kota Semarang dan semua investor yang berencana untuk melakukan investasi di sana. Peraturan Pemerintah (PP) No 24 /2018 mengenai pelayanan terpadu secara online yang menyediakan sistem perizinan terintegrasi secara elektronik, menggantikan Perpres No 91 Tahun 2018 mengenai Kemudahan Berusaha.

PP No 24/2018, DPMPTSP Kota Semarang mewujudkan pemanfaatannya dalam bentuk pelayanan perizinan berbasis website yang selanjutnya disebut SI IMUT. Sistem layanan DPMPTSP dalam prosedur perizinan baik untuk investasi maupun non-investasi adalah website SI IMUT. Sementara non-investasi berkaitan dengan perizinan mendasar seperti izin tenaga kerja kesehatan, investasi mencakup

berbagai bidang. Jumlah pendelegasian meningkat dari 36 menjadi 120 perizinan, dengan tidak ada perizinan yang ditandatangani oleh walikota dan hanya dua perizinan yang dikenakan biaya, sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang No. 137/2016 mengenai Pelimpahan Wewenang Penandatanganan Perizinan dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas DPMTSP Kota Semarang. Pada 2 Mei 2018, website SI IMUT resmi dirilis. Peraturan Walikota Semarang Nomor 70 Tahun 2019 mengatur pendelegasian kewenangan penandatanganan perizinan dan non-perizinan kepada Kepala Dinas DPMTSP Kota Semarang, dengan 174 jenis pelayanan yang bisa dijangkau melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT). Aplikasi SI IMUT bisa diakses lewat website <https://izin.semarangkota.go.id/siimut/>. Berikut merupakan tampilan dari website SI IMUT:

Gambar 1 Tampilan Website SI IMUT

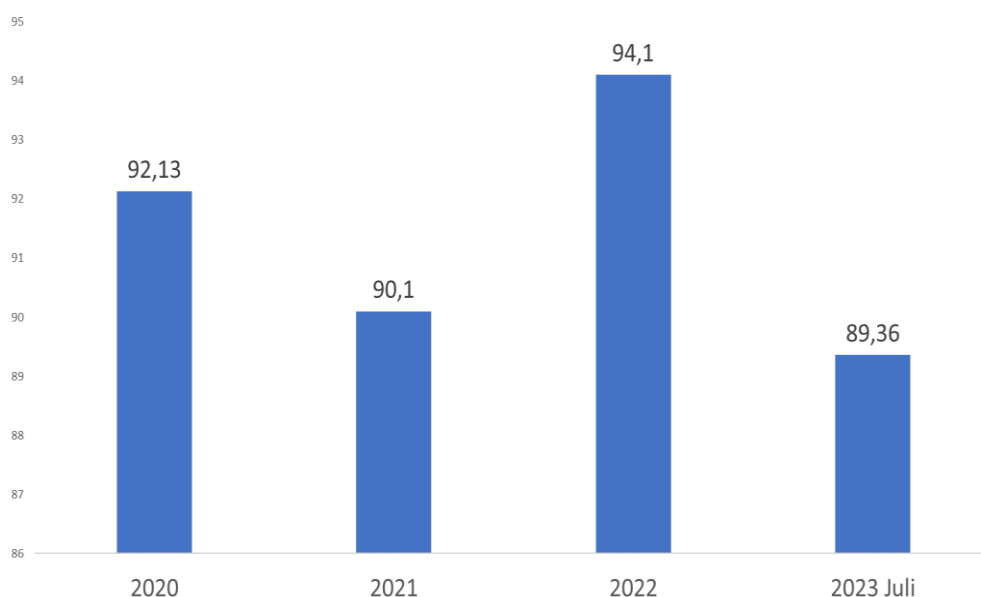


Sumber: Website DPMPTSP Kota Semarang Tahun, 2019

Tujuan dari DPMPTSP meluncurkan website SI IMUT adalah suatu bentuk perwujudan konsep *e-government*. Selaras pada konsep percepatan, perbaikan, dan kemudahan layanan serta kolaborasi yang lebih erat, kehadiran SI IMUT

diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan publik, terutama pelayanan perizinan menjadi lebih optimal. Aplikasi web Si-Imut akan menangani prosedur perizinan secara lengkap. Pemohon dapat menggunakan perangkat komputer untuk memasukkan data-data persyaratan perizinan yang diperlukan, dan sistem akan memverifikasi data yang masuk. Setelah data diunggah ke dalam sistem, data akan diolah dan disahkan secara digital menggunakan barcode hingga sertifikat dapat dicetak sendiri.

Gambar 2 SKM DPMPTSP Kota Semarang Periode 2020-2023



Sumber: Website DPMPTSP Kota Semarang Tahun, 2023.

Gambar 2 merupakan hasil dari SKM DPMPTSP Kota Semarang periode 2020 sampai Juli 2023 yang dilakukan menggunakan sembilan indikator antara lain kemudahan persyaratan, tampilan prosedur pelayanan, jangka waktu pelayanan, biaya diluar pelayanan, hasil pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, sikap petugas pelayanan, informasi janji maklumat pelayanan, serta sarana pelayanan. Pengkategorian ini mengikuti ketentuan dalam Permenpan No 14/2017 terkait

panduan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di unit penyedia layanan publik. Tahun 2020 sebesar 92,13%, tahun 2021 90,1%, di tahun 2022 mencapai angka tertinggi sebesar 94,1%, namun pada tahun 2023 mengalami penurunan menjadi 89,36% saja.

Dengan demikian proses penerapan SI IMUT juga masih ditemukan permasalahan yang menunjukkan bahwa sistem perizinan SI IMUT belum terlaksana dengan baik. Ini dibuktikan dengan aduan atas keluhan masyarakat pengguna melalui berbagai media pengaduan DPMPTSP Kota Semarang. Berikut adalah Data Pengaduan DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2022:

Gambar 3 Data Pengaduan DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2022

Target 2022	Sasaran	Media										Jumlah	Keterangan
		Bulan/Media	Lapor.go. Id	Google Ulasan	Lapor Hendi	Website	Instagram	WhatsApp	Kotak Saran	Datang Langsung	Surat		
600	50	Januari	0	0	7	46	10	30	0	0	0	93	Sudah ditindaklanjuti
Layanan	50	Februari	0	0	3	65	10	47	0	0	0	125	Sudah ditindaklanjuti
	50	Maret	0	0	1	62	18	18	0	0	0	99	Sudah ditindaklanjuti
	50	April	0	0	2	41	18	31	0	0	0	92	Sudah ditindaklanjuti
	50	Mei	0	0	0	26	12	28	0	0	0	66	Sudah ditindaklanjuti
	50	Juni	0	44	2	75	31	69	0	0	1	178	Sudah ditindaklanjuti
	50	Juli	0	2	1	143	25	66	0	0	0	237	Sudah ditindaklanjuti
	50	Agustus	0	0	2	64	11	60	0	1	0	138	Sudah ditindaklanjuti
	50	Sep	1	0	6	50	21	54	0	0	0	132	Sudah ditindaklanjuti
	50	Okt	0	0	4	62	19	43	0	0	0	128	Sudah ditindaklanjuti
	50	Nov	1	0	1	63	18	20	0	0	0	103	Sudah ditindaklanjuti
	50	Des	2	0	3	29	6	15	0	0	0	55	Sudah ditindaklanjuti
		JML	4	46	32	726	199	481	0	1	1	1446	

Sumber: Data Publikasi DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2023

Dapat dilihat bahwa pada tahun 2022 jumlah total pengaduan yang masuk pada DPMPTSP Kota Semarang melalui berbagai media yaitu sebanyak 1446 aduan. Bulan Juli 2022 menjadi bulan paling banyak aduan yaitu sejumlah 237 aduan.

Sedangkan media yang paling banyak digunakan dalam pengaduan dibandingkan media pengaduan lainnya pada instansi yaitu situs website DPMPTSP Kota Semarang dengan jumlah 726 aduan. Tiap harinya pula pengaduan pada website DPMPTSP Kota Semarang (<https://izin.semarangkota.go.id/aduan/suara>) juga muncul. Beberapa keluhan yang ada berisi tentang sistem website yang seringkali mengalami trouble dan proses yang terkendala. Berikut ini merupakan beberapa keluhan berbentuk gambar yang diambil dari forum pengaduan pada tanggal 22 September 2023:

Gambar 4 Keluhan Masyarakat Via Website



SIP BELUM JADI PADAHAL SUDAH 5 BULAN

selamat sore, saya sudah mengajukan perijinan dari bulan april sampai skrg belum jadi2 itu knp ya????????? apakah ada kendala????????? kendalanya dimana????? masa berbulan2 cuma buat urus SIP?????

— Aduan dari SYAFARDA MUMANA syafarda@gmail.com

mohon kirimkan nome agneda pendaftaran

— jawaban dari [Site Pengaduan](#)

tidak ada cetak bukti pendaftaran

SETELAH SAYA DAFTAR SUDAH MUNCUL NOTIFIKASI TERIMAKASIH DAN DITERIMA TAPI SETELAHNYA LANGSUNG KELUAR DAN MASUKKAN TOKEN. TIDAK MUNCUL CETAK BUKTI PENDAFTARAN.

— Aduan dari [TAKLA HENDY](#) takla@gmail.com

Terima Kasih telah menghubungi kami, terkait dengan hal tersebut kami arahkan Bpk/Ibu untuk menghubungi WA kami di nomor 082136002056 agar kami dapat mengirimkan bukti pendaftaran

— jawaban dari [Site Pengaduan](#)

Sumber: Website Forum Pengaduan DPMPTSP Kota Semarang

Gambar diatas merupakan beberapa bukti mengenai keluhan yang diajukan masyarakat terhadap permasalahan yang dihadapi ketika melakukan proses perizinan melalui website SI IMUT. Berikut ini merupakan penjabaran kategori keluhan masyarakat terhadap website SI IMUT yang didapatkan dari Website Forum Pengaduan DPMPTSP Kota Semarang :

1. Kategori pertama yaitu adanya permohonan izin tidak diproses.
2. Kategori kedua yang muncul yaitu pengguna tidak dapat melakukan perubahan data.
3. Kategori ketiga yaitu setelah mendaftarkan akun pengguna tidak mendapatkan username dan password untuk login ke website.
4. Kategori keempat adalah pengurusan SIP membutuhkan waktu yang lama.
5. Kategori kelima adalah website SI IMUT seringkali mengalami error.

Berdasarkan fakta pada penerapan SI IMUT dijumpai berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Sementara itu solusi yang diberikan oleh pihak penyelenggara hanya menganjurkan masyarakat 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 60 menit.

Berjalannya SI IMUT dalam sistem perizinan di DPMPTSP Kota Semarang menunjukkan telah adanya implementasi dalam memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. SI IMUT menjadi media untuk mempercepat serta memudahkan layanan dalam melakukan sinergitas dan konsolidasi sistem penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, di samping itu juga untuk meningkatkan hubungan kerja yang efisien dan efektif dalam penyelenggaraan perizinan. investasi dan non investasi. Berdasarkan fenomena permasalahan di atas diketahui bahwa dalam penerapan sistem perizinan online melalui SI IMUT pada DPMPTSP Kota Semarang masih terdapat kendala-kendala yang mempersulit masyarakat dalam penggunaannya. Selain itu, meningkatnya minat investor di kota Semarang yang membutuhkan kemudahan izin berusaha yang dapat dilihat di forum pengaduan DPMPTSP Kota Semarang terhadap permasalahan yang dihadapi ketika melakukan proses perizinan. Berdasarkan uraian permasalahan tersebut peneliti tertarik guna menjalankan studi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi SI IMUT (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Semarang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka terdapat rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Apakah inovasi SI IMUT pada DPMPTSP Kota Semarang berjalan sesuai dengan yang diharapkan?
- 2) Apa faktor yang berkontribusi terhadap inovasi SI IMUT pada DPMPTSP Kota Semarang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu antara lain:

- 1) Menganalisis inovasi pelayanan SI IMUT pada DPMPTSP Kota Semarang
- 2) Menganalisis faktor yang berkontribusi terhadap inovasi pelayanan SI IMUT pada DPMPTSP Kota Semarang.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis :

- 1) Diharapkan bahwa penelitian ini akan berguna dalam memajukan pengetahuan dan pemahaman akademik teori administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan inovasi SI IMUT pada DPMPTSP Kota Semarang. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini akan membantu akademisi mengembangkan pemahaman teoritis mereka.
- 2) Analisis temuan penelitian ini diharapkan dapat untuk memberikan kontribusi pengetahuan dan informasi untuk pengembangan teori sistem informasi.

1.4.2. Manfaat Praktis :

- 1) Memberikan sumbangan penelitian bagi pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang dalam rangka

memberikan rekomendasi bagaimana penerapan sistem pelayanan perizinan online yang baik.

- 2) Manfaat penelitian bagi peneliti adalah memenuhi tugas akhir untuk dapat memperoleh gelar strata satu. Selain itu, penelitian ini bermanfaat dalam menambah kemampuan serta keterampilan peneliti dalam pembuatan karya ilmiah.
- 3) Manfaat bagi masyarakat umum adalah berupa pengetahuan dan wawasan mengenai Implementasi SI IMUT pada DPMPTSP Kota Semarang.
- 4) Manfaat bagi Universitas Diponegoro adalah hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan referensi bagi mahasiswa mengenai literatur dan pengembangan ilmu. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan sumber atau referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya khususnya untuk penelitian yang mengangkat topik penerapan sistem perizinan online.

1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis

Sebuah penelitian untuk memberikan pedoman dalam pelaksanaannya di lapangan diperlukan kerangka berpikir yang berisikan konsep-konsep yang telah dibuat sesuai batasan arah penelitian yang menjadi landasan teoritis dalam melaksanakan penelitian untuk menemukan jawaban atas apa yang dicari. Kerangka teori ini merupakan sebuah konsep-konsep atas teori-teori yang relevan yang digunakan di dalam penelitian untuk menjelaskan hubungan antar variabel sebagai dasar dalam memecahkan permasalahan pada rumusan masalah yang telah dibuat untuk dijawab. Teori-teori tersebut menjadi hal penting yang mendukung

sehingga dalam penelitian ini menjelaskan digunakannya beberapa teori yang berkaitan.

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis, Judul, dan Tahun	Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Ragil Fitri Rahayu dan Ibrahim, Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka, 2023	Teori Difusi Inovasi oleh Everett M. Rogers, 2003: Knowledge Persuasion Decision Implementation Confirmation	E-Government belum berjalan dengan baik karena Dukcapil Kabupaten Bangka belum siap. Dukcapil Kabupaten Bangka memiliki tiga inovasi digital: Matras Bangka, Gerbang Terindak, dan BANGMUDA (Bangka Mudah Dapat Akta). Di Dukcapil Kabupaten Bangka, adopsi inovasi layanan berbasis E-Government masih belum maksimal. Adopsi e-government di dukcapil Kabupaten Bangka terpengaruh oleh berbagai faktor, baik secara positif maupun negatif, antara lain: Terciptanya pemerintahan yang baik, berkurangnya tindak korupsi, serta terciptanya efisiensi, dihadapkan pada tantangan adanya masyarakat dengan akses teknologi dan informasi yang terbatas, serta pemahaman publik yang kurang, budaya masyarakat yang perlu disesuaikan, serta terbatasnya jaringan internet..
2.	Maysara dan Hasim As'ari, Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) Di	Teori pengukuran keberhasilan inovasi oleh Rogers 2003 : Relative Advantage Compatibility Complexity	Temuan studi mengindikasikan bahwasannya inovasi pelayanan aplikasi SIAPI belum efektif serta maksimal. Hal ini terbukti dari indikasi teori inovasi Rogers yakni

	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai, 2021	Triability Observability	kesesuaian dan inovasi pada program yang menggunakan teknologi yang sesuai dengan majunya zaman, tetapi elemen yang ditawarkan tidak sesuai dengan preferensi pengguna. Berdasarkan indeks kesulitan, inovasi SI-API sama rumitnya dengan sistem tradisional sebelum hadirnya aplikasi SI-API, yang mewajibkan pengguna untuk menyelesaikan tugas administratif secara langsung. Selain itu, pelanggan merasa kesulitan untuk menemukan aplikasi SI-API di Playstore, yang menghambat kemampuan mereka untuk menggunakannya.
3.	Gayuh dan Maesaroh, Analisis Inovasi Pelayanan 6 IN 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) Di Dispenduk Capil Kota Surabaya, 2020	Teori pengukuran keberhasilan inovasi oleh Rogers 2003 : Relative Advantage Compatibility Complexity Triability Observability	Temuan studi mengindikasikan bahwa meskipun inovasi layanan 6 in 1 (e-Lampid) masih mengalami kesulitan, namun inovasi ini mempunyai 1) manfaat relatif, 2) kesesuaian, 3) potensi untuk dicoba, serta 4) kemudahan pengamatan. Keberadaan individu dan kelompok yang inovatif, budaya, dan SDM menjadi aspek yang mendukung dalam implementasi inovasi layanan 6 in 1 (e-Lampid). Namun, terdapat tantangan tambahan dalam adopsi inovasi layanan 6 in 1 (e-Lampid), seperti ketergantungan pada individu yang berkinerja tinggi serta tuntutan dan tantangan administratif. Tim khusus bagi pengaduan keterbatasan jaringan bagi program inovasi layanan 6 in 1 (e-Lampid) serta pengembangan aplikasi untuk

			notifikasi verifikasi dan kelengkapan berkas adalah saran penting untuk memastikan koordinasi yang efektif dan kolaboratif.
4.	Dema Prayuda Saputra dan Agus Widiyarta, Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, 2021	Teori tipologi inovasi sektor publik oleh Halvorsen dalam Suwarno (2008) : Pelayanan baru / Inovasi proses Inovasi administratif Inovasi sistem	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya Program SIPRAJA yakni inovasi dalam proses dan layanan baru atau perbaikan layanan yang ada. Berdasarkan faktor sumber daya, dana, fasilitas, dan infrastruktur, program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo telah berjalan efektif karena sejalan pada sasaran dan harapan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Jumlah serta kualitas layanan yang diberikan sudah optimal, dan proses pelayanannya juga telah efisien. Dalam studi ini program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, terbukti berhasil
5.	Wahyu Hidayat, Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang, 2022	Teori pengukuran keberhasilan inovasi oleh Rogers 2003 : Relative Advantage Compatibility Complexity Triability Observability	Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya inovasi aplikasi Tangerang Live telah diterapkan dengan baik dan berkualitas, mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, dan memperoleh tanggapan yang positif dari masyarakat. Namun, peneliti masih menganggap bahwa beberapa penanda, termasuk observability, masih kurang baik. Dalam hal ini, dilakukannya inisiatif penyuluhan Pemerintah Kota Tangerang masih kurang. Tidak semua orang di Kota Tangerang mengetahui bahwa

			aplikasi Tangerang Live sudah ada. Hal ini ditunjukkan dengan data bahwa dari 2.093.707 penduduk Kota Tangerang, hanya 10.000 orang yang telah mengunduh aplikasi ini sejak awal diluncurkan. Maka dari itu, diharapkan Dinas Komunikasi serta Informatika Kota Tangerang dapat terus melakukan sosialisasi secara aktif untuk menarik minat masyarakat dan memastikan bahwa banyak warga yang mengetahui dan memanfaatkan layanan aplikasi ini
6.	Novy R.S, Usep Dayat, dan Lina Aryani, Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta, 2021	Teori kualitas pelayanan publik oleh Lenvinne dalam Hardiansyah (2011:35) : Responsiveness Responsibility Accountability Teori dalam inovasi pelayanan publik Harvard JFK School of Government : Support Capacity Value	Temuan studi ini mengindikasikan bahwasannya inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sampurasun Purwakarta yang mempermudah wisatawan yang mengunjungi Kabupaten Purwakarta, sehingga dengan aplikasi ini, setiap pengunjung dapat lebih mudah menemukan informasi tentang Kabupaten Purwakarta. Selain melayani masyarakat, penerapan pelayanan publik Aplikasi Sampurasun dalam penelitian ini juga memberikan pelayanan pada pengusaha. Inovasi merupakan tujuan dari pelayanan publik, baik itu melalui konsep-konsep yang inovatif maupun perubahan-perubahan yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

7.	Riska Fakhriyah, Novia Kencana, dan M. Quranul Kariem, Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan E-Government (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor! Di Provinsi Sumatera Selatan), 2022	Teori Efektivitas oleh Champbell JP : Keberhasilan program Keberhasilan sasaran Tingkat <i>output</i> dan <i>input</i> Pencapaian tujuan menyeluruh	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Instalasi aplikasi SP4N LAPOR! di Provinsi Sumatera Selatan dilaporkan masih buruk, terbukti dari fakta bahwa 84% masyarakat tidak mengetahui keberadaannya dan kurang dari 70% laporan yang diarsipkan ditangani. Saran dari studi ini bahwasannya pemerintah Sumatera Selata atau, Dinas Komunikasi dan Informasi perlu meningkatkan sosialisasi terkait aplikasi ini. Frekuensi kegiatan sosialisasi terkait aplikasi SP4N LAPOR! dan protokolnya perlu ditingkatkan dengan memanfaatkan media sosial, menjalankan penyuluhan di kantor kecamatan atau kelurahan, dan melakukan sosialisasi di kalangan mahasiswa ataupun pelajar
8.	Aprilia Hapsari, M. Guntur, dan Novayanti, Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros, 2021	Teori pengukuran keberhasilan inovasi oleh Rogers 2003 : Relative Advantage Compatibility Complexity Triability Observability	Hasil studi ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik “PAKDES” telah memenuhi kelima kriteria atribut inovasi. Secara umum, program Pakdes menyediakan fitur dan kemampuan yang lebih mudah beradaptasi dan tersedia untuk masyarakat umum, sehingga perangkat desa tertarik untuk menggunakannya. Hal ini memberikan dukungan kuat terhadap sejumlah prinsip pelayanan, termasuk prinsip partisipatif, yang seharusnya sudah ada dan diterapkan. Meskipun telah terjadi perubahan dalam inovasi pelayanan, konsep ini sering

			kali menjadi tantangan dalam penerapan sistem pelayanan yang baik karena pada dasarnya masyarakat belum diprioritaskan Dalam sistem pelayanan yang berlaku saat ini, aplikasi Pakdes menjadi penghubung antara pemerintah, khususnya aparat desa, dan masyarakat untuk mewujudkan pengelolaan keuangan desa yang terbuka serta akuntabel
9.	Devi Permana, Slamet Muchsin, dan Suyeno, Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital Government (Studi Kasus pada Pengadilan Agama di Kota Malang)	Teori ukuran efektivitas oleh Richard, (1980:9) : Tujuan Integrasi Adaptasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya Pengadilan Agama Kota Malang mempraktikkan inisiatif inovasi pelayanan publik berbasis digital government. Menggunakan tiga ukuran untuk mengevaluasi efektivitas inovasi, yakni Pengadilan Agama Kota Malang menggunakan program inovasi pelayanan publik berbasis digital itu sendiri dan sasaran inovasi program dalam proses pelayanan publik untuk mengukur seberapa baik tujuan inovasi pelayanannya terpenuhi. Dalam mengukur integrasi proses pelaksanaan program ini yang memiliki kesesuaian dengan tujuan untuk memaksimalkan pelayanan publik, serta prosedur pelaksanaan yang terbuka serta selaras pada peraturan yang berlaku di pengadilan. Adaptasi yang dilakukan Pengadilan Agama Kota Malang melalui upaya pendekatan, penyebaran informasi, dan sinergi dengan

			masyarakat serta institusi lainnya.
10.	M. Farkhan D.S, Vidya I.P, Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Mobile (JMO) (Studi Kasus Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya), 2022	Kriteria inovasi lembaga pelayanan publik model United Nations Public Service Award (2017) yang dikutip oleh Alim dkk., (2020) : Kepemimpinan dan kemampuan pemerintah yang inovatif Institusi yang bertanggung jawab, transparan, dan inklusif Menyelesaikan masalah teknologi Kebijakan yang kohesif dan saling berhubungan.	Temuan studi mengindikasikan bahwasannya BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rungkut Kota Surabaya telah mengadopsi inovasi layanan JMO: 1) Pimpinan lembaga menciptakan lingkungan di mana inovasi dan jaringan dapat terus meningkatkan layanan JMO; 2) standar yang terbuka dan akuntabel telah diterapkan. Namun demikian, standar tersebut mengabaikan persyaratan keterlibatan komunitas di dalam sistem umpan balik dan saran; 3) mekanisme analisis data layanan JMO belum optimal karena masih dilakukan secara manual untuk menggunakan teknologi dalam menyelesaikan masalah; dan 4) SOP layanan JMO tidak mempunyai fleksibilitas yang signifikan di tingkat kantor cabang.

Sumber : Diolah oleh peneliti dari berbagai sumber)jurnal

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti tentu tidak terlepas dari penelitian terdahulu sebagai acuan dan eksplorasi pengetahuan serta informasi dan referensi terhadap rumusan maupun hasil dari penelitian ini. Berdasarkan tema yang sama mengenai inovasi pelayanan publik, peneliti mengambil 10 jurnal studi terdahulu sebagai referensi pada studi ini. Dari berbagai temuan studi terdahulu yang telah dirangkum di dalam tabel penelitian terdahulu, diketahui bahwa Inovasi dalam layanan publik adalah hasil dari penerapan ide-ide baru atau perbaikan yang

bertujuan untuk memberi manfaat pada publik. Inovasi pelayanan publik saat ini banyak dilakukan dengan memanfaatkan teknologi.

Salah satu jurnal yang menjadi acuan dalam penelitian ini yaitu jurnal dengan judul “Analisis Inovasi Pelayanan 6 IN 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) Di Dispenduk Capil Kota Surabaya” oleh Gayuh dan Maesaroh (2020), dalam jurnal tersebut memberikan Temuan ini mengindikasikan bahwasannya meskipun inovasi layanan 6 in 1 (e-Lampid) menawarkan 1) manfaat relatif, 2) kesesuaian, 3) potensi untuk uji coba, dan 4) kemudahan observasi, kompleksitas masih ada. Adanya individu dan kelompok yang kreatif, budaya, serta SDM menjadi aspek pendukung dalam implementasi inovasi layanan 6 in 1 (e-Lampid). Namun, terdapat hambatan tambahan dalam adopsi inovasi layanan 6 in 1 (e-Lampid), seperti ketergantungan pada individu yang berkinerja tinggi dan tuntutan dan tantangan administratif. Tim khusus pengaduan terkait kendala jaringan untuk program inovasi layanan 6 in 1 (E-Lampid) dan perlunya pengembangan aplikasi terkait notifikasi atau pemberitahuan terkait proses verifikasi dan kelengkapan berkas merupakan dua saran yang dapat dilakukan demi menjaga koordinasi yang kooperatif dan kolaboratif. Selaras dengan hasil studi diatas, pada studi ini akan menganalisis inovasi pelayanan Si Imut, apakah telah berjalan dengan baik dan mengetahui faktor yang berkontribusi dalam inovasi pelayanan tersebut.

Kemudian berdasarkan jurnal dari Wahyu Hidayat (2022) yang berjudul “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang *Live* Di Kota Tangerang”. Teori yang digunakan untuk pengukuran keberhasilan inovasi adalah teori dari Rogers 2003 : *Relative Advantage; Compatibility; Complexity; Triability;*

Observability. Sehingga dalam studi tersebut didapatkan hasil penelitian bahwasannya Inovasi layanan berbasis aplikasi Tangerang Live telah berjalan dengan baik serta berkualitas, karena dapat memenuhi kebutuhan publik dan memperoleh respons positif dari warga. Dengan begitu jurnal tersebut bermanfaat dalam memberikan acuan teori yang digunakan untuk menganalisis inovasi pelayanan SI IMUT dalam penelitian ini.

1.5.2. Administrasi Publik

Penyelenggaraan negara merupakan kepentingan seluruh publik, Negara bertanggung jawab dalam memberikan hak-hak warga negara dan menjalankan segala kehidupan pemerintahan. Dalam penyelenggaraan negara pasti terdapat beberapa masalah publik dan mengalami pergeseran paradigma. Berdasarkan hal tersebut lahirlah disiplin ilmu Administrasi publik. Hal tersebut disadari bahwa diperlukan prosedur dan standarisasi di dalam pelaksanaan pemerintahan dan penyelenggaraan negara agar efektif dan efisien. Administrasi publik menjadi sebuah ilmu yang didalamnya mempelajari berbagai macam bidang disiplin ilmu lainnya yang saling berkaitan dalam memberikan kontribusi untuk menciptakan penyelenggaraan negara yang baik serta seperti dengan seharusnya dilakukan. Dalam buku *Teori Administrasi Publik* (Pasolong, 2011) Nicholas Henry menyatakan pendapatnya mengenai definisi administrasi publik yaitu:

“Sebuah sintesis teori serta praktik yang kompleks yang bertujuan guna mengarahkan kebijakan publik yang lebih peka pada tuntutan sosial dalam kaitannya dengan yang diperintah. Administrasi publik didedikasikan untuk menyebarluaskan praktik-praktik manajemen yang optimal yang sesuai dengan

kriteria efisiensi dan efektivitas serta mencukupi kebutuhan publik umum dengan lebih efektif.”

Administrasi publik didefinisikan oleh George J. Gordon dalam (Syafiie, 2010) sebagai proses yang lengkap individu dan kelompok yang terlibat dalam penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh lembaga legislatif, eksekutif, serta yudikatif. Sedangkan administrasi publik ialah proses dimana sumber daya serta publik diorganisasikan dan dikelola dalam rangka mengembangkan, melaksanakan, dan mengawasi pilihan-pilihan kebijakan publik, menurut R.C. Chandler dan J.C. Chandler. Chandler dan J.C. Plano dalam (Keban, 2014). Berdasarkan pengertian tersebut bisa dinyatakan bahawasannya administrasi publik ialah keseluruhan proses aktivitas pelaksanaan serta pengelolaan kebijakan publik. Dari tahun ketahun, ilmu administrasi publik mengalami beberapa perubahan paradigma, menurut Bogdan dalam (MacKenzie & Knipe, 2006) paradigma merupakan kumpulan konsep, asumsi atau proposisi logis tentang bagaimana cara berpikir dan penelitian. Hingga saat ini, terdapat enam paradigma menurut Nicholas Henry dalam (Keban, 2008), yaitu:

- a) Paradigma 1: Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)
- b) Paradigma 2: Prinsip-Prinsip Administrasi Negara (1927-1937)
- c) Paradigma 3: Administrasi Negara Sebagai Ilmu Politik (1960-1970)
- d) Paradigma 4: Administrasi Negara Sebagai Administrasi (1956-1970)
- e) Paradigma 5: Administrasi Negara Sebagai Administrasi Negara (1970)
- f) Paradigma 6: Governance

Penelitian ini berkaitan dengan paradigma administrasi publik yang keenam yaitu governance, karena isi dari paradigma governance tersebut yaitu berorientasi dalam mengembangkan konsep-konsep seperti akuntabilitas, transparansi, responsif, orientasi konsensus, keadilan, efektivitas dan efisiensi, serta visi strategis dan partisipasi aturan hukum. Dalam mencapai tujuan penyelenggaraan negara, diperlukan suatu aturan yang berperan sebagai pedoman. Selain itu pula dalam kehidupan bernegara pastinya akan muncul berbagai permasalahan. Permasalahan yang muncul di masyarakat biasanya berkaitan dengan pelayanan publik sehingga memerlukan penyelesaian secara tepat dan benar dari pemerintah. Dengan demikian kebijakan publik hadir sebagai solusi terhadap permasalahan publik yang ada.

1.5.3 Manajemen Publik

Menurut etimologinya, kata “manajemen” bermula dari kata *manus* (tangan) serta *agere* (melakukan), yang jika digabungkan berarti “mengurus” dalam bahasa Inggris atau “melatih” dalam bahasa Latin. F. W. Taylor menyatakan dalam (Syafiie, 2010) bahwa ilmu manajemen dapat dilihat sebagai ilmu yang otonom yang akan dipraktekkan dan kemudian dinilai apakah sudah dilakukan dengan cara yang paling efisien dan efektif.

Bidang studi ilmu administrasi publik memiliki salah satu ruang lingkup yaitu manajemen publik, yang merupakan cabang ilmu administrasi publik, adalah ilmu dan seni yang didasarkan pada metode terapan menyusun kebijakan administrasi publik, menata ulang struktur organisasi, merumuskan kebijakan dan rencana manajerial, mengalokasikan sumber daya, menetapkan sistem penganggaran,

mengelola keuangan, sumber daya manusia, mengatasi kendala audit, serta meninjau program. Sering diasumsikan, lebih khusus, bahwa manajemen publik melihat administrasi publik sebagai sebuah profesi serta administrasi publik melihat manajer publik sebagai praktisi. (Yudhiantara, 2021).

Seni dan ilmu pengetahuan dalam mengelola sumber daya, termasuk manusia untuk mengoptimalkan penggunaannya secara efektif dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan yang menjadi kepentingan umum dikenal dengan istilah manajemen publik. Nor Ghofur (2014) berpendapat bahwa manajemen publik dan manajemen pemerintahan memiliki kesamaan, yaitu memiliki tujuan yang sama dalam hal pengorganisasian, perencanaan, dan pengaturan pelayanan masyarakat. Shafritz dan Russell menawarkan sudut pandang alternatif tentang manajemen publik dalam (Kebab, 2008: 93), mengartikan manajemen publik sebagai individu yang bekerja guna mengawasi operasi organisasi serta pemanfaatan sumber daya (orang dan peralatan) guna mencapai tujuannya.

Sehubungan dengan itu, pada studi ini penting untuk mengukur keberhasilan inovasi pelayanan publik melalui *e-government* dalam penerapan aplikasi SI IMUT. SI IMUT sendiri merupakan contoh dari penerapan *e-government* dalam pelayanan publik.

1.5.4 Konsep Inovasi

Inovasi

Inovasi adalah penggunaan konsep-konsep baru yang disengaja dengan tujuan untuk meningkatkan dan memberikan hasil yang positif. Menurut Oslo Manual (Maria, 2014:58), inovasi mempunyai cakupan yang luas sebab bisa berupa

teknik organisasi yang baru atau diperbaharui, prosedur, strategi pemasaran, atau produk atau jasa yang membantu organisasi mengatasi tantangannya. Secara lebih sederhana Albury (Suwarno, 2008:11) Inovasi didefinisikan sebagai *new ideas that work*. Hal ini menunjukkan bahwa ide-ide segar dan praktis terkait erat dengan inovasi. Agar inovasi berguna, inovasi haruslah unik. Jika kebaruan dari sebuah penemuan tidak disertai dengan kegunaannya, maka tidak akan ada artinya.

Inovasi menurut Said (2007) adalah perubahan yang disengaja yang mengintegrasikan sumber daya kelembagaan, manusia, dan masyarakat untuk menciptakan tempat kerja yang lebih produktif melalui pengenalan teknologi dan peralatan baru. Menambahkan komponen baru, menggabungkan komponen lama dengan cara-cara baru, atau secara drastis mengubah atau menghilangkan metode konvensional adalah contoh-contoh inovasi. Produk baru, program dan kebijakan baru, metode baru, dan prosedur baru, semuanya dapat dianggap sebagai bentuk inovasi. Inovasi memiliki kualitas intrinsik yang hadir dalam penerapannya. Everret M. Rogers mengusulkan hal-hal berikut ini sebagai indikator inovasi dalam Suwarno (2008):

1. *Relative advantage* atau sebuah penemuan harus lebih bernilai dan menguntungkan daripada pendahulunya agar dapat dianggap relatif. Selalu ada nilai kebaruan yang melekat pada inovasi yang membedakannya dari bentuk-bentuk inovasi sebelumnya.
2. *Compability* atau keserasian ialah tingkat kesesuaian suatu inovasi, atau apakah inovasi tersebut dinilai konsisten ataupun sejalan pada nilai pengalaman serta tuntutan saat ini. Kesesuaian inovasi terbaru oleh instansi

terkait dijelaskan oleh indikator kesesuaian ini, yang juga menentukan apakah inovasi tersebut tetap sesuai dengan standar pelayanan bawaan instansi, terlepas dari apakah inovasi tersebut sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan preferensi masyarakat.

3. *Complexity* atau kerumitan, dengan terobosan baru mungkin lebih sulit daripada terobosan sebelumnya karena kebaruannya. Tetapi, tingkat kerumitan ini umumnya tidak menjadi masalah berarti sebab sebuah penemuan memunculkan metode yang lebih baik serta baru.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba, hanya setelah diuji serta terbukti mempunyai manfaat atau nilai lebih dari inovasi sebelumnya, barulah sebuah inovasi dapat diadopsi. Maka dari itu, sebuah produk baru harus melewati fase “uji coba” yang memberikan kesempatan kepada semua orang untuk mengevaluasi kualitas inovasinya.
5. *Observability* atau kemudahan diamati, sebuah inovasi juga perlu bisa diamati dalam hal cara kerjanya serta menghasilkan peningkatan.

1.5.5 Pelayanan *E-Government*

Teknologi informasi serta komunikasi yang digunakan guna menyebarluaskan informasi publik merupakan salah satu dari sekian banyak cara kreatif dan efisien yang dilakukan pemerintah dalam mengimplementasikan *New Public Service* untuk mewujudkan kepentingan masyarakat. Masyarakat akan lebih mudah memahami dan bahkan mendukung kebijakan pemerintah asalkan dikomunikasikan dengan cara yang mudah dimengerti dan transparan. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk berbagi informasi atau membangun hubungan dengan

masyarakat, mitra komersial, atau lembaga pemerintah lainnya dan staf mereka dikenal sebagai *e-government*, menurut Kadir (2014: 324).

Dengan tumbuhnya masyarakat informasi, *e-government* muncul sebagai ide baru dalam struktur birokrasi pelayanan publik (Wicaksono, 2018). *E-government*, menurut *World Bank* (The World Bank Group, 2013), adalah “kegiatan penggunaan dan pemanfaatan telematika dapat membantu masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik, meningkatkan akses informasi, dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan, dan membuat tata kelola pemerintahan menjadi lebih akuntabel dan transparan kepada masyarakat” (Aminudin & Putra, 2014). Tujuan *e-government* dalam pelayanan publik adalah untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat seefisien mungkin (Juliarso, 2019).

Banyak layanan yang bermanfaat bagi masyarakat dan pihak-pihak lain yang diharapkan dapat tercipta melalui penggunaan *e-government* (Handiwidjojo & Oetomo, 2009). *E-government* memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi lembaga pemerintah, meningkatkan pelayanan publik, membantu mencapai tujuan kinerja atau kebijakan tertentu, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Aminudin & Putra, 2014). Pemerintah dan masyarakat dapat berkomunikasi dua arah dengan adanya *e-government* (Sufianti, 2007). *E-government* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas birokrasi serta mendorong penyedia layanan publik untuk lebih kreatif dan inovatif (Juliarso, 2019).

1.5.6 Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik

Sifat kebaruan merupakan karakteristik mendasar dari inovasi. Selain itu, inovasi memiliki kualitas atau kelengkapan yang digunakan untuk mengevaluasi integritasnya. *Relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability* ialah karakteristik dari penemuan. Selain karakteristik, sejumlah variabel lain memengaruhi jalur inovasi. Elemen-elemen ini kemudian dibagi menjadi dua kategori: pendorong serta menghambat.

Faktor Pendorong yakni faktor yang membantu keberjalanan suatu inovasi, Fontana dalam (Endang Larasati, 2015: 21-22) menyebutkan bahwa faktor ini terdiri:

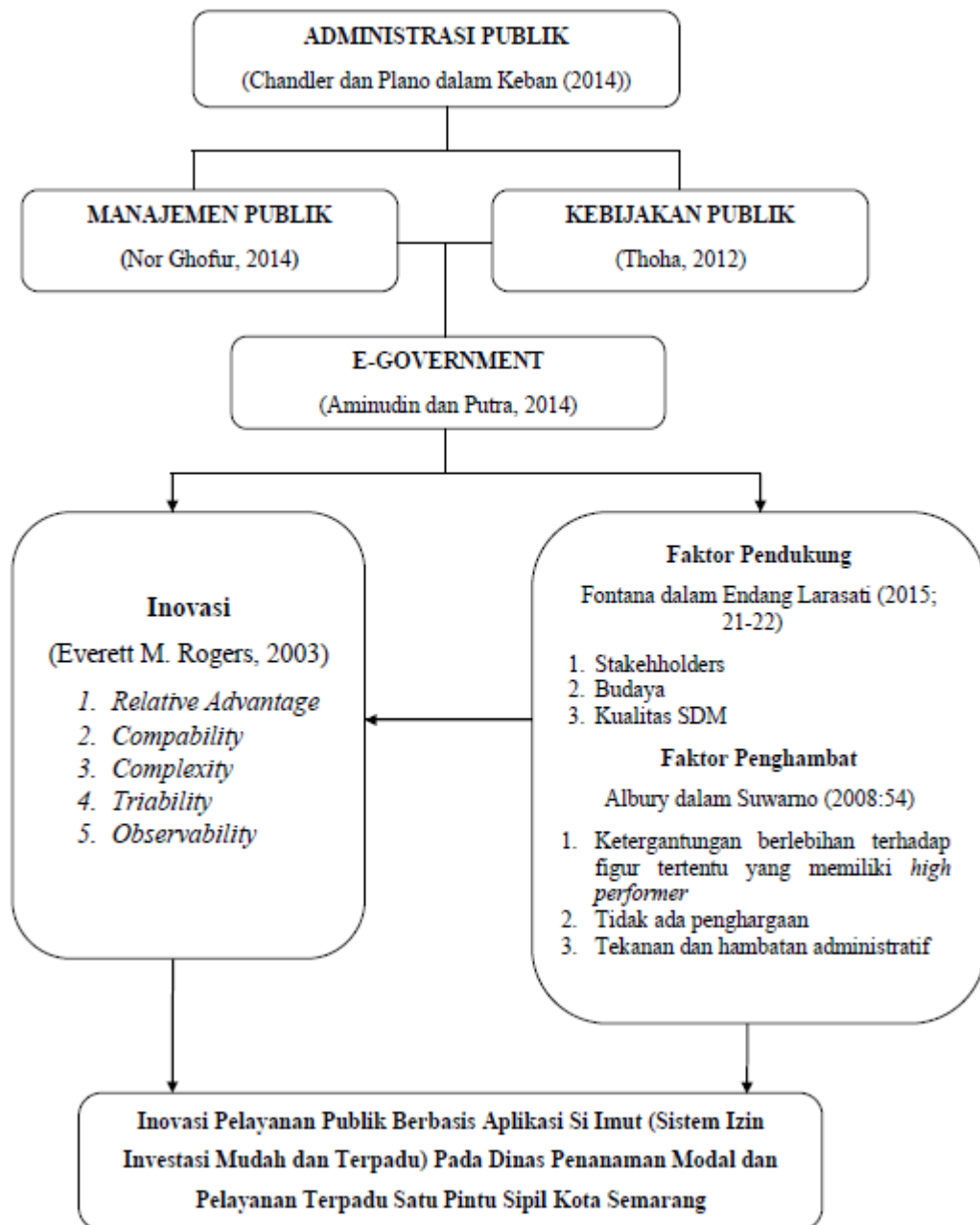
- a) *Stakeholders*
- b) Budaya
- c) Kualitas SDM

Faktor Faktor Penghambat adalah elemen-elemen yang menghalangi kelancaran suatu inovasi. Inovasi tidak selalu berjalan lancar ataupun tanpa tantangan. Banyak rintangan yang menghalangi inovasi dalam berbagai situasi. Berdasarkan Albury dalam (Suwarno, 2008: 54), faktor ini mencakup:

- a) Keengganan untuk menghentikan program yang gagal
- b) Ketergantungan yang berlebihan pada *high performer*
- c) Teknologi yang tersedia tetapi secara budaya membatasi
- d) Kurangnya insentif atau penghargaan untuk inovasi
- e) Ketidakmampuan untuk menangani perubahan dan risiko
- f) Anggaran jangka pendek & cakrawala perencanaan

- g) Tekanan pelaksanaan dan beban administratif
- h) Budaya yang menjauhi risiko

1.5.7 Kerangka Berpikir



Gambar 1.6 Kerangka Berpikir

Sumber : Everett M. Rogers (2003)

1.6 Operasionalisasi Konsep

1.6.1 Inovasi pelayanan SI IMUT (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu)

SI IMUT ialah sebuah aplikasi atau sistem yang dikembangkan oleh DPMTSP Kota Semarang untuk pengurusan perizinan atau investasi yang bisa diakses oleh masyarakat Kota Semarang melalui sebuah situs atau website. Berdasarkan beberapa pengertian dari teori inovasi menurut para ahli, peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya inovasi ialah suatu ide kreatif yang dijalankan dalam perubahan yang terencana dengan memanfaatkan teknologi dan Strategi baru untuk mencapai hasil atau menjalankan usaha. Dilakukannya studi ini guna mengamati Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi SI IMUT pada DPMTSP Kota Semarang. Untuk melihat hasil apakah inovasi SI IMUT sudah baik atau buruk, dalam penelitian ini dijabarkan menggunakan lima indikator yakni:

1. *Relative advantage* atau keunggulan relatif

Sebuah inovasi harus lebih baik dan lebih bernilai dari penemuan terdahulunya. Inovasi selalu memiliki nilai kebaruan yang membedakannya, dan sistem implementasinya adalah penerapannya.

- a. Nilai Ekonomi
- b. Kecepatan Bekerja
- c. Kemudahan Bekerja
- d. Kepuasan Pelayanan

2. *Compatibility* atau keserasian mengacu pada sejauh mana sebuah penemuan dipandang kongruen atau sesuai dengan tuntutan dan nilai-nilai pengalaman saat ini. Kesesuaian inovasi terbaru oleh instansi terkait dijelaskan oleh

indikator kesesuaian ini, yang juga menentukan apakah mereka masih mematuhi standar pelayanan yang tertanam kuat dalam organisasi dan apakah sudah sesuai dengan harapan, kebutuhan dan keinginan masyarakat atau belum.

a. Kesesuaian Nilai dan Norma

b. Kesesuaian Nilai Pengalaman di Masa Lalu

3. *Complexity* atau kerumitan, dengan terobosan baru mungkin lebih sulit daripada terobosan sebelumnya karena kebaruannya. Namun, karena sebuah inovasi menawarkan pendekatan yang lebih baik dan lebih baru, tingkat kerumitan ini biasanya tidak menjadi masalah besar. Oleh karenanya, gejala yang dapat dilihat adalah prosedur pelayanan.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba, hanya setelah diuji dan terbukti memiliki manfaat dari inovasi sebelumnya, barulah sebuah inovasi dapat diadopsi. Maka, sebuah produk baru harus melewati fase “uji coba” yang memberikan kesempatan kepada semua orang untuk mengevaluasi kualitas inovasinya.
5. *Observability* atau kemudahan diamati, sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dalam hal cara kerjanya serta menghasilkan peningkatan. Oleh karenanya, gejala yang dapat dilihat adalah hasil inovasi.

Tabel 2 Indikator Inovasi SI IMUT

Fenomena	Komponen	Gejala yang diamati
Atribut Inovasi	<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	1. Nilai Ekonomi 2. Kecepatan Bekerja 3. Kemudahan Bekerja 4. Kepuasan Pelayanan
	<i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	1. Kesesuaian Nilai dan Norma 2. Kesesuaian Nilai Pengalaman di Masa Lalu
	<i>Complexity</i> (Kerumitan)	Kendala dalam pemahaman mekanisme pelayanan SI IMUT
	<i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba)	Uji coba inovasi pelayanan SI IMUT di masyarakat
	<i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)	Pengaruh dari pelaksanaan inovasi pelayanan SI IMUT

1.6.2 Faktor yang Berkontribusi terhadap Inovasi Pelayanan Publik Berbasis

Aplikasi SI IMUT

Setelah menilai berjalannya inovasi aplikasi SI IMUT DPMPTSP Kota Semarang tidak terlepas dari adanya faktor pendukung dan faktor penghambat.

1.6.2.1 Faktor Pendorong

Faktor pendorong merupakan faktor yang membantu kelancaran inovasi, Peneliti menetapkan indikator-indikator sebagai acuan untuk mengetahui faktor pendorong inovasi aplikasi SI IMUT pada DPMPTSP Kota Semarang antara lain:

1. *Stakeholders*
2. Budaya

3. Kualitas SDM

Tabel 3 Indikator Faktor Pendorong

Fenomena	Gejala	Gejala yang Diamati
Faktor Pendorong	<i>Stakeholders</i>	<i>Stakeholders</i> yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT
	Budaya	Budaya kerja yang diterapkan di DPMPTSP Kota Semarang
	Kualitas SDM	Kualitas SDM di DPMPTSP dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT

1.6.2.2 Faktor Penghambat

Faktor Penghambat adalah elemen-elemen yang menghalangi kelancaran suatu inovasi. Inovasi tidak selalu berjalan lancar atau tanpa tantangan. Banyak contoh inovasi yang justru terhambat oleh banyak kendala. Peneliti menetapkan indikator-indikator sebagai acuan untuk mengetahui faktor penghambat inovasi aplikasi SI IMUT pada DPMPTSP Kota Semarang antara lain:

1. Ketergantungan berlebihan terhadap figur tertentu yang memiliki *high performer*
2. Tidak ada penghargaan atau insentif
3. Tekanan dan hambatan administratif

Tabel 4 Indikator Faktor Pendorong

Fenomena	Gejala	Gejala yang Diamati
Faktor Penghambat	Ketergantungan Berlebihan Terhadap Figur Tertentu yang Memiliki <i>High Performer</i>	Peran pemimpin dan stakeholder terkait pelaksanaan inovasi SI IMUT
	Tidak Ada Penghargaan atau Insentif	Penghargaan atau insentif dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT
	Tekanan dan Hambatan Administratif	Tekanan dan hambatan administratif dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT

1.7 Argumen Penelitian

Argumentasi studi ialah respons terhadap kerangka pemikiran teoretis untuk mengorganisasikan dan merumuskan masalah yang ada sesuai dengan teori yang terdapat dalam literatur. Studi ini akan menganalisis terkait implementasi Si Imut Pada DPMPTSP Kota Semarang. Aplikasi Si Imut diluncurkan untuk masyarakat Kota Semarang dalam perolehan perizinan.

Alasan peneliti mengambil topik ini adalah berjalannya program SI IMUT dalam sistem perizinan di DPMPTSP Kota Semarang menunjukkan pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. SI IMUT menjadi media untuk mempercepat serta memudahkan layanan dalam melakukan sinergitas dan konsolidasi sistem penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, selain itu juga memperbaiki sistem kerja yang efisien dan produktif dalam pelaksanaan layanan perizinan investasi serta non investasi. Sebagaimana diketahui bahwa Si Imut telah

diluncurkan sejak tahun 2018 yang artinya sudah 5 tahun berjalan sejak aplikasi diluncurkan namun keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan Si Imut ini terus muncul. Dengan demikian penelitian ini akan dianalisis memakai teori atribut inovasi oleh Rogers (2003) yang mencakup *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, dan *Observability*

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Studi ini menerapkan studi kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Moelong dalam (Sugiyono, 2015) penelitian kualitatif adalah studi yang dirancang untuk memahami pengalaman subjek penelitian seperti halnya perilaku, sedangkan pendekatan deskriptif merupakan telaah yang berbentuk kata serta istilah, dalam konteks spesifik yang natural dan dengan menerapkan banyak metode. Teknik kualitatif ini dipilih karena sasaran ataupun objek studi dibatasi, sehingga memungkinkan eksplorasi data yang didapat, digali secara maksimal dan agar ruang lingkup penelitian ini tidak meluas. Dilakukannya studi ini langsung di lapangan, dan memiliki kemungkinan bahwa data yang diperoleh bervariasi sesuai dengan temuan di lapangan. Penelitian secara kualitatif ini menggunakan proses berpikir deduktif dan penelitian ini melihat data sebagai acuan teori.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti melakukan studi pada kelompok kecil yang memiliki karakteristik khusus, keunggulan, inovasi, atau bahkan permasalahan tertentu. Berdasarkan teori yang telah dipaparkan sebelumnya maka disimpulkan bahwa penelitian kualitatif mengikuti prosedur penelitian yang dimulai dari pengamatan fenomena yang dapat dijelaskan secara rinci serta ilmiah.

1.8.2 Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang yang berlokasi di Jalan Urip Sumoharjo KM. 17, Mangkang Kulon, Kecamatan Tugu, Kota Semarang.

1.8.3 Informan Penelitian

Peran dari informan penelitian kualitatif yakni untuk memberikan informasi terkait masalah penelitian yang ada. Informan penelitian menjadi sumber informasi primer, sehingga dalam menentukan informan dalam penelitian harus dilakukan dengan tepat dan sesuai permasalahan yang ada. Teknik pemilihan informan secara *purposive sampling* mempertimbangkan yang dianggap paling mengetahui sehingga akan mempermudah peneliti untuk mendalami objek dan fenomena sosial yang nantinya diteliti. Informan pada studi ini yakni masyarakat sebagai pengguna layanan SI IMUT dan pegawai DPMPTSP Kota Semarang sebagai penyelenggara layanan.

1.8.4 Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa teks, kata-kata tertulis yang mendeskripsikan atau mengidentifikasi orang, tindakan, dan peristiwa yang terjadi selama pelaksanaan penelitian, sesuai dengan metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metodologi penelitian kualitatif.

1.8.5 Sumber Data

Dalam setiap penelitian untuk mendapat mendukung proses dan hasil penelitian tersebut, maka dibutuhkan data-data yang pasti dan nyata dari objek penelitian. Dalam hal ini sumber data yang dipakai adalah:

- 1) Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari objeknya. Dimana data primer disini diperoleh melalui pengamatan langsung di lapangan, dan hasil wawancara.
- 2) Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapat dari instansi yang bersangkutan. Di sini data sekunder dikumpulkan dari berita media atau dokumen institusi.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti sendiri berfungsi sebagai alat penelitian dalam penelitian kualitatif ini karena hanya manusialah yang dapat berhubungan dengan responden atau objek lainnya dan memahami kaitan antara fakta di lapangan. Dengan demikian, peneliti juga berfungsi dalam proses observasi (Moleong, 2007:9). Teknik pengumpulan data pada studi kualitatif :

1) Sumber Data Primer :

a) Wawancara

Sugiyono (2015), wawancara didefinisikan sebagai pertemuan antara dua orang dengan tujuan untuk berbagi informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pada studi ini, wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi dari informan secara komprehensif dan jelas. Data yang dihasilkan kemudian akan dijelaskan secara jelas dan komprehensif. Informan penelitian untuk penelitian ini, yaitu pegawai DPMPTSP Kota Semarang serta *user* aplikasi SI IMUT, akan diwawancarai secara mendalam.

b) Observasi

Menurut Sugiyono (2014:145), observasi adalah suatu proses yang rumit, yang terdiri dari berbagai aspek biologis serta psikologis. Ada dua tipe observasi yaitu observasi partisipan dimana peneliti melibatkan diri ke dalam objek yang diteliti dan observasi non partisipan, dimana peneliti berada di luar subjek yang diteliti serta dipakai pada studi ini sebab peneliti hanya akan mengamati kegiatan objek. Observasi ini bertujuan guna mengetahui implementasi sistem perizinan melalui Si Imut dan hambatan dalam implementasinya.

2) Sumber Data Sekunder :

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah analisis teoritis, sumber referensi, serta literatur ilmiah lainnya yang selaras pada budaya, nilai, serta norma yang berlaku dalam konteks sosial yang sedang diteliti (Sugiyono 2015). Pada penelitian ini akan memuat penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan, dengan tujuan perbandingan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi ialah metode untuk mendukung teknik observasi selain wawancara, berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, ataupun agenda Dokumentasi pada studi ini yakni dokumen resmi, transkrip, berita, agenda kegiatan dan gambar kegiatan.

1.8.7 Analisis Data

Analisis data pada studi ini menggunakan tipe analisis deskriptif dengan teknik analisis yang mengacu pada tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Merupakan tahapan dalam analisis data yang dijalankan guna memfokuskan dan mengambil data hasil yang diyakini peneliti penting untuk mendukung hasil penelitian. Hal ini dilakukan untuk mereduksi dan meringkas temuan studi yang didapat dari wawancara, observasi, serta dokumentasi. Pada studi ini berfokus pada implementasi SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang. Peneliti perlu memperhatikan tujuan yang diraih dalam penelitiannya sehingga tujuan utama dari studi tidak keluar dari fokus penelitian.

2. Display Data

Penyajian data ialah bentuk dari data-data temuan penelitian yang disusun secara mendetail untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang penelitian. Setelah tersusun secara rinci, data-data yang ada dicari tahu pola hubungannya untuk dapat diambil kesimpulannya secara tepat. Data yang diperoleh kemudian disusun dalam bentuk deskripsi atau laporan yang bersifat naratif sesuai dengan temuan studi.

3. Kesimpulan atau Verifikasi

Kesimpulan adalah langkah terakhir dalam proses penelitian yang bertujuan untuk memberikan interpretasi terhadap data yang telah dianalisis. Setelah dijalankan tahap reduksi data dan penyajian data di bab terakhir akan

dilakukan penyimpulan mengenai kesimpulan dari studi yang diperoleh. Dalam penelitian ini akan menyimpulkan mengenai implementasi SI IMUT pada DPMPTSP Kota Semarang lalu dihubungkan dengan teori-teori yang digunakan sehingga akan mempermudah dalam melakukan penarikan kesimpulan. Dari kesimpulan tersebut kemudian masih memerlukan verifikasi atau uji validitasnya. Kesimpulan yang didapat pada awal penelitian masih merupakan kesimpulan sementara yang dapat diubah jika tidak ada data-data yang kuat dalam mendukung hasil kesimpulan tersebut. Namun jika kesimpulan tersebut telah mendapatkan dukungan oleh bukti yang valid serta konsisten, maka kesimpulan yang disampaikan dapat dianggap dapat dipercaya.

1.8.8 Uji Keabsahan

Peneliti menggunakan teknik triangulasi untuk menilai keandalan temuan penelitian. Dengan membandingkan data penelitian dari beberapa sumber dengan beberapa cara dan memilih periode yang sesuai, triangulasi digunakan untuk menilai reliabilitas data (Sugiyono, 2015). Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, yaitu proses pemeriksaan kebenaran suatu informasi dengan memanfaatkan beragam sumber data, seperti dokumen, arsip, data hasil observasi dan wawancara dengan beberapa orang yang dinilai mempunyai sudut pandang berbeda, guna menguji kebenaran suatu informasi.