

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah memiliki tanggung jawab utama dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat untuk mencapai kesejahteraan umum yang didasarkan pada kepentingan nasional dan kebutuhan luas masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah merupakan tugas dari peran aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Hal ini merupakan perubahan paradigma pemerintahan sebagai pelayan publik, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk, termasuk barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Eksistensi pemerintah penting untuk memperhatikan apakah pemerintah menjalankan fungsi pelayanan publik dengan tepat sehingga eksistensi mereka menjadi perhatian utama. Hal ini berkaitan dengan apakah pemerintahan yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik yang mencerminkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebagai salah satu negara di dunia, Indonesia memiliki tujuan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik, yang dikenal sebagai *Good governance*. *Good governance* dapat diartikan sebagai pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip

seperti profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan yang unggul, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat (Anggara, 2012:209). Tata kelola pemerintahan yang baik dapat terwujud melalui keseimbangan antara tiga sektor utama, yaitu sektor pemerintahan, sektor swasta, dan sektor masyarakat, yang bekerja secara berkelanjutan dalam mengelola sumber daya alam, lingkungan, ekonomi, dan sosial. Dalam upaya mengatasi masalah birokrasi, pemerintah telah mengadopsi pendekatan pelayanan berbasis *online* untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan di Indonesia. Pelayanan publik yang menggunakan sistem elektronik ini dikenal sebagai *E-Government*.

E-Government merupakan suatu bentuk atau model sistem pemerintahan yang didasarkan pada teknologi digital, di mana semua tugas administrasi, pelayanan kepada masyarakat, pengawasan, dan pengendalian sumber daya organisasi dikendalikan dalam satu sistem. Hal ini melibatkan pengaturan sistem manajemen dan proses kerja di dalam lingkungan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal. *E-Government* dapat diterapkan dalam lembaga legislatif, yudikatif, atau administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi internal, memberikan pelayanan publik, dan memperkuat proses pemerintahan yang demokratis. Terdapat banyak manfaat yang bisa didapatkan ketika pelayanan publik dilaksanakan menggunakan elektronik antara lain adalah :

- a. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum dengan adanya keterbukaan (transparansi)

- b. Masyarakat dapat diberdayakan melalui akses mudah terhadap informasi. Dengan tersedianya informasi yang memadai, masyarakat akan dapat belajar untuk membuat pilihan yang tepat. Sebagai contoh, informasi mengenai sekolah seperti jumlah kelas, kapasitas penerimaan murid, standar kelulusan, dan lain sebagainya, dapat diakses secara *online* dan dimanfaatkan oleh orang tua untuk memilih sekolah yang sesuai bagi anak mereka.
- c. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien, Contohnya untuk meningkatkan efisiensi pelaksanaan pemerintahan koordinasi antar instansi pemerintah dapat dilakukan melalui *email* atau bahkan konferensi video.

Berdasarkan hal tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang telah memasuki era elektronik, tugas aparat pemerintah ialah dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat guna mencapai kesejahteraan. Pelayanan terbaik merupakan pelayanan yang memiliki kualitas yang tinggi. Kualitas pelayanan yang tinggi menjadi faktor kunci yang harus dijaga oleh pemerintah karena juga mencerminkan kualitas dari pemerintahan itu sendiri. Ketika pelayanan diberikan dengan baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, hal ini akan membuat masyarakat merasa puas dengan layanan yang didapatkan, dan mereka bisa menilai bahwa pelayanan yang mereka terima memiliki kualitas yang baik.

Selanjutnya dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diusahakan melalui beberapa cara, yakni dengan penerapan inovasi

di organisasi sektor publik. Organisasi sektor publik yang dikenal akan karakteristiknya yang cenderung statis dan formal mulai berbenah. Inovasi terus bermunculan di lingkungan pemerintahan baik pusat maupun daerah. Inovasi menurut Rogers (dalam Ridlowi, 2016) adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek atau benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Inovasi pelayanan publik tidak mengharuskan adanya ide penemuan baru, melainkan mencakup satu pendekatan bersifat kontekstual yang baru baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Keberhasilan inovasi baik dalam produk, jasa, proses, dan metode baru yang diterapkan akan memberikan efek terhadap peningkatan signifikan pada efisiensi, efektivitas atau kualitas dalam penyampaian layanan. Inovasi pelayanan publik yang telah diusahakan oleh pemerintah sudah banyak berupa inovasi layanan praktis untuk meminimalisir penundaan waktu layanan sebab permasalahan yang sering terjadi dalam birokrasi pemerintah adalah perihal lamanya pelayanan yang diberikan, hingga membuat masyarakat enggan berurusan dengan birokrasi terlebih pada pengurusan perizinan. Masyarakat sebagai penerima pelayanan perizinan diberatkan dengan persyaratan yang rumit dan membutuhkan waktu yang lama. Proses pengurusan perizinan diketahui melebihi waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan minimal (SPM) sehingga diperlukan suatu inovasi untuk dapat menyatukan sinergitas dan integritas penyelenggaraan pelayanan perizinan. Masyarakat pemohon pun sering

mengeluhkan informasi mengenai prosedur atau tata cara mengurus perizinan yang kurang jelas.

Seiring dengan hadirnya teknologi serta meningkatnya tuntutan dan kebutuhan masyarakat, pada tahun 2017 pemerintah merumuskan sebuah kebijakan guna untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan perizinan usaha dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Tahun selanjutnya pemerintah mengkaji lagi mengenai pelayanan perizinan berusaha ini guna untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan dengan hal itu pemerintah menghasilkan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Peraturan yang baru ini membuat sistem pelayanan yang sebelumnya manual dan masih terdapat berbagai kendala diubah menjadi sistem *online* yang mana tujuannya untuk membuat pelayanan yang diberikan menjadi efektif dan efisien.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, membentuk sebuah lembaga dalam mengurus perizinan berusaha supaya lebih efektif serta efisien dengan menggunakan sistem *online*, lembaga OSS (*Online Single Submission*) merupakan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Sistem ini dikeluarkan oleh Lembaga OSS atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota, dan ditujukan kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. OSS digunakan untuk mengurus izin berusaha bagi pelaku usaha dengan berbagai karakteristik berikut: badan usaha atau perorangan, skala

usaha mikro, kecil, menengah, maupun besar, dan usaha baru atau yang sudah beroperasi sebelum OSS diberlakukan. OSS mencakup usaha dengan modal yang sepenuhnya berasal dari dalam negeri atau yang memiliki komposisi modal asing. Lembaga OSS adalah sebuah sistem yang mencakup segala hal dalam melayani perizinan berusaha, salah satunya ialah penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah hal dasar yang harus dimiliki oleh para pelaku usaha, NIB bisa didapatkan menggunakan sistem pendaftaran *online* yang ada didalam *website* OSS.

Provinsi Bengkulu Sendiri, memiliki peraturan daerah yang dijelaskan dalam Peraturan Gubernur yang mengatur tentang pelayanan perizinan berusaha yang mana sekarang diubah menjadi Pergub No. 13 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Pemerintah Provinsi Bengkulu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu. Pergub ini mengatur tentang pelayanan perizinan dilakukan secara elektronik guna supaya lebih efektif dan efisien. Pemerintah Provinsi Bengkulu khususnya DPMPTSP mulai menciptakan inovasi dalam pemberian layanan perizinan bagi masyarakat. Penyelenggaraan dalam pelayanan perizinan secara *online* untuk wilayah Provinsi Bengkulu sendiri memiliki Aplikasi yang diberi nama Sistem Pelayanan Perizinan Secara Elektronik (SIPANSE).

Maksud dari sistem E-Perizinan ini, yaitu mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dengan berbasis *online* untuk mengelola data dan menghasilkan informasi yang tepat guna dalam pengelolaan perizinan bagi pemerintah daerah yang memudahkan analisa karena

menampilkan data berupa jenis perizinan, *tracking* perizinan dan pengaduan *online* serta database. SIPANSE ini merupakan digitalisasi urusan perizinan atau pelayanan perizinan berbasis *online* dengan melayani *integrate system*, *online system*, *digital signature* (tanda tangan digital), dan *mobile system*. Sistem pelayanan perizinan berbasis *online* diperlukan dalam upaya kemudahan dan percepatan penyelenggaraan perizinan. Perkembangan teknologi pada SIPANSE diharapkan dapat menjadi solusi kendala berbagai permasalahan yang melekat pada keseluruhan dari perizinan yang dilayani DPMPTSP Provinsi Bengkulu, berikut gambar *website* DPMPTSP Provinsi Bengkulu :

Gambar 1.1
Website Perizinan Online (Aplikasi SIPANSE)

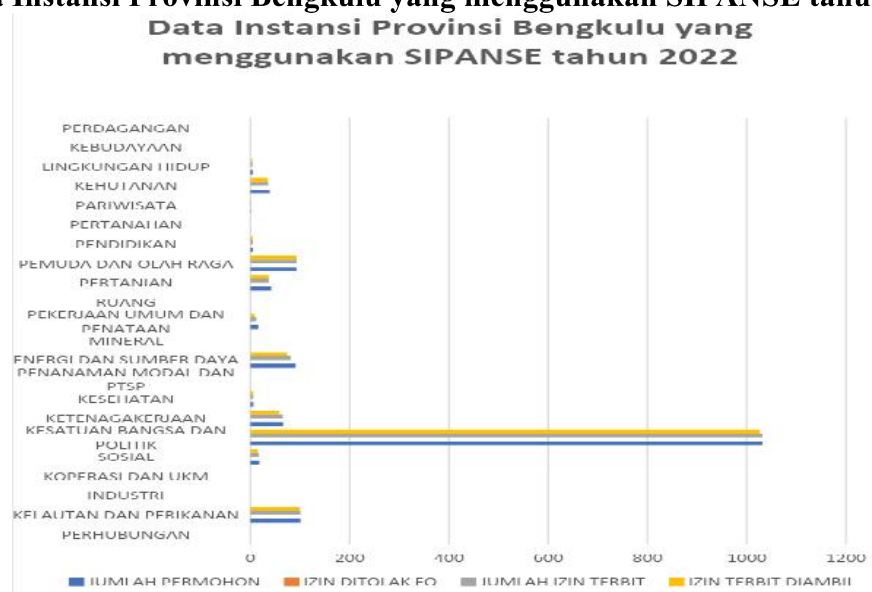


Sumber : *Website* DPMPTSP Provinsi Bengkulu

Aplikasi SIPANSE ini mulai dioperasikan pada tahun 2017 seiring dengan itu juga dikeluarkannya Pergub No 13 tahun 2022 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Pemerintah Provinsi Bengkulu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu. Secara singkat untuk di Indonesia sendiri mempunyai lembaga yang mengurus tentang perizinan *online*, yaitu lembaga OSS

(Online Single Submission), sedangkan untuk setiap daerah mempunyai aplikasi sendiri untuk menjalankan aplikasi perizinan *online* contohnya seperti Provinsi Bengkulu, yaitu dengan aplikasi SIPANSE (Sistem Pelayanan Secara Elektronik). Berikut data instansi Provinsi Bengkulu yang menggunakan aplikasi SIPANSE pada tahun 2022 :

Grafik 1.1
Data Instansi Provinsi Bengkulu yang menggunakan SIPANSE tahun 2022



Sumber : Data Perizinan Berusaha Tahun 2022 DPMPTSP Provinsi Bengkulu

Berdasarkan grafik 1.1 tersebut instansi yang paling banyak menggunakan aplikasi SIPANSE, yaitu Kesatuan Bangsa dan Politik dengan mencapai 1.032 jumlah pemohon dalam hal ini dapat diketahui bahwa proses implementasi inovasi sistem pelayanan secara elektronik (SIPANSE) di DPMPTSP Provinsi terus berjalan dengan cukup baik. Inovasi tidak serta-merta diterapkan dalam organisasi, namun melalui beberapa proses yang terjadi dalam jangka waktu tertentu. Inovasi merupakan kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan hal baru yang ditemukan. Proses tersebut merupakan sekumpulan dari aktivitas, kegiatan atau tahapan. Kehadiran inovasi SIPANSE

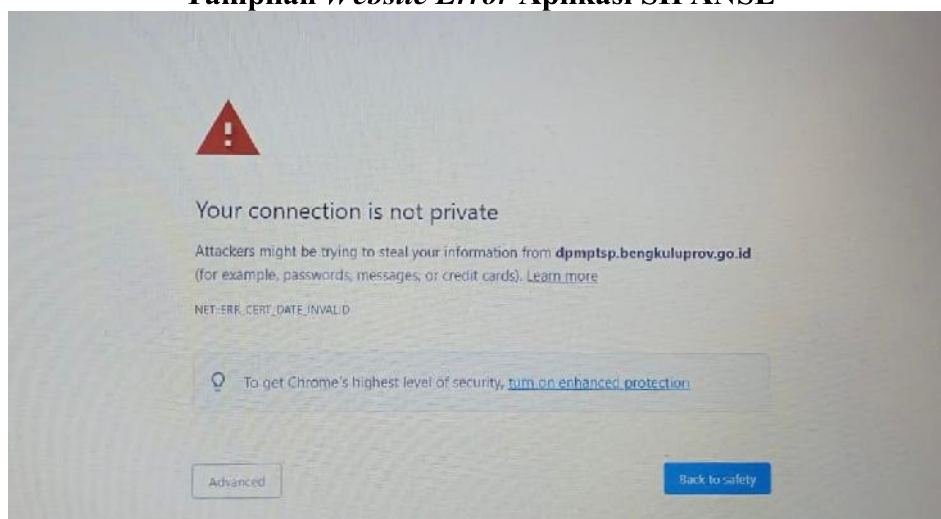
memudahkan masyarakat dalam mengurus pelayanan perizinan karena pemohon tidak diharuskan menyerahkan berkas atau dokumen ke DPMPTSP Provinsi Bengkulu. Seluruh proses urusan perizinan akan dilayani melalui aplikasi SIPANSE secara *online*. Pemohon dapat melakukan *input* data persyaratan izin yang dibutuhkan melalui perangkat komputer, setelah itu data informasi yang masuk akan terverifikasi oleh sistem. Data yang masuk ke dalam sistem tersebut kemudian diproses dan ditandatangani secara digital menggunakan *barcode* sampai selanjutnya cetak sertifikat secara mandiri.

Terdapat beberapa teori yang mengkaji proses inovasi. Dalam penelitian ini, penulis memilih teori Zaltman, Duncan, dan Holbek tahun 1973 (dalam Sutima, 2018: 78), yang menggambarkan proses inovasi dalam suatu organisasi yang terdiri dari dua tahap, yaitu tahap permulaan dan tahap implementasi. Tahap permulaan terdiri dari tiga langkah. Langkah pertama adalah langkah pengetahuan dan kesadaran, di mana organisasi mengidentifikasi permasalahan dan kesenjangan kinerja yang muncul secara internal. Langkah kedua adalah langkah pembentukan sikap, di mana pihak internal organisasi membentuk sikap yang terbuka terhadap inovasi berdasarkan keyakinan dan faktor tertentu. Pilihan untuk menyukai atau tidak menyukai inovasi terbentuk dalam langkah ini. Langkah ketiga adalah langkah penerimaan inovasi, di mana pihak internal organisasi, dalam hal ini DPMPTSP, menentukan apakah akan menerima atau menolak inovasi. Menerima inovasi berarti akan sepenuhnya berupaya menerapkan inovasi, sementara menolak berarti menolak penerapan inovasi. Pada langkah ini, perencanaan terhadap inovasi juga dilakukan. Selanjutnya pada tahap kedua

terdiri dari dua langkah. Langkah pertama adalah langkah awal implementasi, di mana sebagian inovasi diterapkan dan faktor keberhasilan inovasi diamati. Langkah kedua adalah langkah keberlanjutan inovasi, di mana inovasi yang berhasil diimplementasikan terus berlanjut dan elemen-elemen organisasi memahami seluk-beluk inovasi yang mampu menerapkannya serta faktor pendukung dan penghambat dari proses inovasi

Inovasi menjadi salah satu bentuk perubahan. Pada serangkaian langkah penerapan inovasi SIPANSE di DPMPTSP Provinsi Bengkulu dijumpai kendala di antaranya, yaitu mengenai berkas yang terlalu besar kapasitas pelayanan izin tidak dapat diproses melalui *online*. *Server* dan jaringan internet yang tersedia juga menambah beban hambatan proses inovasi SIPANSE sehingga sistem tidak dapat bekerja dengan optimal karena masih sering terjadinya *error* yang dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 1.2
Tampilan *Website Error* Aplikasi SIPANSE



Sumber : Dokumentasi Penulis 2023

Berdasarkan gambar 1.2 tersebut, dapat dilihat bahwa masih terdapat permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan izin secara *online*. Namun, meskipun terdapat permasalahan yang terkait dengan fokus proses inovasi tentang sistem pelayanan elektronik, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik terus dianggap penting dan strategis untuk mencapai pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, upaya untuk memperbaiki dan mengatasi masalah tersebut harus terus dilakukan agar implementasi sistem dan sistem pelayanan elektronik dapat mencapai hasil yang lebih baik.

Selanjutnya selain melihat pada aspek implementasi, penulis juga menyoroti pada aspek implementasi dalam hal keberlanjutan penerapan inovasi, yaitu bahwa di sisi lain Sistem Pelayanan Secara Elektronik mampu menghadirkan kinerja pelayanan yang baik, dan dalam hal ini dapat dilihat pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu yang selalu meningkat setiap tahunnya sehingga memenuhi aspek keberlanjutan inovasi yang berhasil diimplementasikan.

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 4 Tahun 2017, menjelaskan bahwa analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan menggunakan skala likert, yaitu berdasarkan skor 1- 4 untuk kategori penilaian tidak baik sampai dengan sangat baik, sebagai berikut :

Tabel 1.1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

Sumber: Peraturan MENPAN-RB No. 14 Tahun 2017

Pemanfaatan teknologi dalam inovasi sistem (SIPANSE) telah mengadopsi kemajuan teknologi dalam era digital ini. Kemajuan teknologi ini digunakan pada implementasi tata kelola pemerintahan yang baik untuk melaksanakan tugas dan fungsi pemerintah yang berhubungan dengan kesejahteraan masyarakat. Implementasi ini berimplikasi pada pengembangan sistem pengelolaan pemerintahan elektronik (*e-government*). Tujuan dari pengelolaan pemerintahan secara elektronik adalah untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi pemerintahan dengan menurunkan biaya dan meningkatkan efektivitas atau hasil yang dihasilkan (Hardiyansyah, 2018: 143). Manfaat pengelolaan pelayanan publik secara elektronik tersebut memberikan dampak positif terhadap capaian survei kepuasan masyarakat di DPMPSTSP Provinsi Bengkulu.

Grafik 1.2
Capaian Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Provinsi Bengkulu
Pada Tahun 2018-2022



Sumber : Capaian Kepuasan Masyarakat DPMPTSP

Grafik 1.2 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan perizinan DPMPTSP Provinsi Bengkulu kepada masyarakat berdasarkan survei kepuasan masyarakat. Pada tahun 2018, setelah implementasi SIPANSE, angka kepuasan masyarakat mencapai 88,13%. Pada tahun berikutnya, yaitu 2019, angka kepuasan meningkat menjadi 88,73%. Selanjutnya, pada tahun-tahun berikutnya, tingkat kepuasan masyarakat terus meningkat hingga mencapai puncaknya pada tahun 2022. Capaian yang semakin meningkat dalam kepuasan masyarakat menunjukkan adanya perbaikan setelah peluncuran aplikasi SIPANSE.

DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah melakukan terobosan baru dalam bentuk pelayanan perizinan secara *online* melalui aplikasi SIPANSE. Hal ini membawa kemudahan bagi masyarakat karena mereka tidak perlu lagi mengantri secara fisik untuk mengurus perizinan. Dengan adanya SIPANSE, DPMPTSP Provinsi Bengkulu berhasil meraih peringkat 8 dari 34 provinsi dalam Anugerah Layanan Investasi (ALI) pada tahun 2022. Keistimewaan dari sistem pelayanan

elektronik ini adalah bahwa masyarakat pemohon tidak perlu menyerahkan berkas atau dokumen secara langsung ke DPMPTSP Provinsi Bengkulu. Semua proses perizinan dilayani melalui aplikasi SIPANSE secara *online* sehingga masyarakat pemohon dapat menginput data persyaratan izin melalui perangkat atau komputer, dan data informasi yang masuk akan diverifikasi langsung oleh sistem. Terobosan ini sangat membantu dan memudahkan masyarakat karena tidak perlu antri secara fisik untuk sejumlah perizinan.

Berdasarkan berbagai penjelasan di atas, penulis merasa perlu untuk melihat dan mencari tahu bagaimana “Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu” dan apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses pelayanan secara elektronik di DPMPTSP Provinsi Bengkulu. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk meneliti agar dapat menjadi acuan bagi instansi, baik di Provinsi Bengkulu maupun di seluruh Indonesia, untuk menghadirkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan elektronik yang dapat memberikan dampak positif bagi organisasi dan masyarakat.

1.2 Keaslian Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan oleh penulis, yaitu yang berjudul “Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu”. Berdasarkan beberapa penelitian, sudah ada yang meneliti mengenai pelayanan secara elektronik ini sebelumnya. Adapun perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya ialah mengenai penamaan sistem pelayanan elektronik, lokasi

penelitian, waktu penelitian, teori penelitian serta fokus penelitian yang berbeda dari beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

1.3. Perumusan Masalah

DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah memperkenalkan aplikasi SIPANSE sebagai terobosan baru dalam pelayanan perizinan *online* yang telah memudahkan masyarakat dengan tidak perlu antri secara fisik. Hal ini telah membawa Provinsi Bengkulu meraih peringkat 8 dari 34 provinsi dalam penganugerahan terbaik layanan investasi pada ajang Anugerah Layanan Investasi 2022. Aplikasi SIPANSE memungkinkan pemohon mengajukan permohonan perizinan dan mengirimkan persyaratan secara *online* dan proses verifikasi akan dilakukan oleh sistem. Akan tetapi pelayanan secara elektronik ini masih sering terjadi kendala pada sistem perizinan (SIPANSE) belum tersambung antara satu dengan yang lainnya dan sering terjadinya *error* serta kendala terhadap dokumen yang berkapasitas tinggi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas mengenai Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu maka rumusan masalah yang dapat diambil antara lain, yaitu :

- 1). Bagaimana Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu sehingga terselenggara dengan baik?

- 2). Apa saja Faktor Pendukung Dan Penghambat Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu :

- 1). Untuk Menganalisis Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.
- 2). Untuk Mendeskripsikan apa saja Faktor Pendukung dan Penghambat Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.

1.5 Manfaat Penelitian

1). Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan bagi perkembangan dan kemajuan Ilmu Administrasi Publik dan Manajemen Publik, terutama dalam memahami Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Bengkulu, termasuk faktor-faktor yang mendukung dan menghambatnya.

2). Secara Praktis

- a. Bagi Penulis, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga dalam peningkatan pengetahuan dan pemahaman penulis dalam bidang Ilmu Administrasi Publik, terutama terkait Inovasi Pelayanan Publik.
- b. Bagi Universitas, diharapkan dapat memberikan sumbangsih ilmu dan tambahan referensi guna penelitian lebih lanjut terkait Proses Inovasi Pelayanan Publik berbasis elektronik.
- c. Bagi Pihak Terkait khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Bengkulu, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi berupa masukan dan pertimbangan kepada pemerintah serta pihak DPMPTSP dalam mengatasi permasalahan yang terkait dengan implementasi inovasi pelayanan publik berbasis elektronik.
- d. Bagi Pembaca, diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada pembaca mengenai proses inovasi pelayanan perizinan di DPMPTSP, termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi baik faktor pendukung ataupun faktor penghambat, serta solusi yang dapat diimplementasikan dalam memperbaiki proses pelayanan perizinan melalui inovasi tersebut.

1.6 Tinjauan Pustaka

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu seringkali diartikan sebagai penelitian yang pernah dilakukan oleh pihak lain (Idrus, 2009: 52). Penelitian terdahulu sangat penting

untuk ditelusuri dan diuraikan dalam Menyusun sebuah penelitian karena penelitian terdahulu juga berfungsi untuk menjamin keaslian penelitian yang dilakukan serta dapat digunakan untuk membedakan persamaan atau perbedaan dengan penelitian yang akan atau sedang dilakukan. Di samping itu, penelitian terdahulu dapat dimanfaatkan untuk membantu dalam penyusunan kerangka berpikir. Penelitian oleh para peneliti terdahulu membawa keuntungan bagi penulis, untuk menghindari adanya duplikasi pada tema penelitian. Selain itu, pelacakan terhadap penelitian terdahulu memungkinkan posisi penelitian ini pelacakan informasi tentang penelitian terdahulu dapat dilakukan dengan melihat jurnal-jurnal penelitian, hasil penelitian, atau laporan penelitian, baik berupa tesis, disertasi atau fasilitas internet.

Penelitian ini merujuk pada studi yang berfokus pada Proses Inovasi Sistem Pelayanan Elektronik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu. Jenis penelitian terdahulu yang diuraikan dalam penelitian ini, yaitu berupa tesis dan artikel jurnal. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No	Jurnal	Judul Artikel dan Author	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Jurnal Pelayanan Publik, Vol. 10 (3).	Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui <i>Online Single Submission</i> (OSS) Studi Pada Mal Pelayanan	Artikel ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana pelayanan perizinan melalui <i>Online Single Submission</i> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Metode Kualitatif	Hasil pembahasan menunjukkan mengenai pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui <i>Online Single Submission</i> (OSS) bertujuan mewujudkan pelayanan perizinan yang mudah, cepat

		Publik Kota Palembang (Trisna et al., 2022)	(DPMPTSP) Kota Palembang pada Mal Pelayanan Publik		dan transparan, meningkatkan kepercayaan publik atas pelayanan kepada masyarakat. Beberapa inovasi pelayanan publik yang telah terintegrasi dengan OSS seperti Sistem Pelayanan Perizinan (SIPPERI) dan Aplikasi SiCantik. Namun, beberapa kendala dalam penggunaan layanan ini terjadi pada faktor masyarakat seperti keberagaman tingkat pengetahuan masyarakat terhadap perkembangan teknologi informasi sehingga masyarakat kesulitan mengakses inovasi pelayanan publik.
2	<i>Journal of Public Policy and Management Review</i> , Vol. 8(2)	Proses Inovasi Pelayanan Komunitas Digital Pemerintah Kota Semarang “Semarang Digital Kreatif (SDK)” di Semarang (Rahmawati & Larasati, 2019)	Tujuan dari penelitian tersebut yaitu untuk menganalisis proses inovasi dan mengidentifikasi serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan komunitas digital di Kota Semarang.	Metode Kualitatif	Proses inovasi Semarang Digital Kreatif (SDK) melalui beberapa tahapan, yaitu melihat peluang, adopsi, dan implementasi. Faktor pendukung proses inovasi pelayanan komunitas digital Pemerintah Kota Semarang, yaitu terdiri dari faktor manusia dan budaya. Sementara faktor penghambatnya, yaitu tidak ada penghargaan, ketergantungan berlebih pada <i>high performer</i> , ketidakmampuan dalam mengambil resiko perubahan, hambatan administrasi (Hal. 7-15)
3	Jurnal Administrasi Publik Vol.13(1)	Inovasi Pelayanan Berbasis Online di Dinas Penanaman	Tujuan dari penelitian tersebut, yaitu untuk menganalisis inovasi pelayanan berbasis <i>online</i> di Dinas Penanaman Modal	Metode Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan berbasis <i>online</i> belum efektif. Hal ini karena sebagian masyarakat belum mahir secara digital sehingga belum dapat

		Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Sinjai (Suhaeman et al., 2022)	dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Sinjai dan mengidentifikasi serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan tersebut		menjalankan layanan <i>website</i> dengan baik dan terkendala dengan jaringan internet yang kurang memadai di daerah tertentu, namun terlepas dari itu hadirnya layanan <i>online</i> bagi sebagian masyarakat yang melek digital mempertimbangkan hal tersebut.
4	<i>Journal of Business Administration & Entrepreneurship Vol. 4 (1)</i>	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di DPMPTSP Kota Bandung (Gati, 2022)	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung	Metode Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan tipologi inovasi dari Muluk, pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bandung menunjukkan adanya inovasi pelayanan publik dari sisi inovasi produk, pengantaran dokumen sampai ke pemohon merupakan hal baru dan tidak ada dalam prosedur lama. Inovasi proses mengedepankan proses yang minim penggunaan kertas, terintegrasi, dan serba daring. Inovasi metode pelayanan dilihat dari pelayanan berbasis <i>web</i> dan aplikasi gawai yang dapat diakses dengan mudah. Inovasi strategi kebijakan ditunjukkan dengan adanya deregulasi sebagai jaminan perlindungan hukum. Inovasi sistem ditunjukkan dengan adanya penataan ulang dan pemakaian sistem elektronik membuat aspek tugas dan tanggung jawab menjadi lebih jelas. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi <i>lesson learned</i> bagi pemerintah daerah lain dalam implementasi SPBE sehingga dapat meningkatkan kualitas implementasi SPBE

5	<i>International Journal of Business and Management, Vol. 9(10)</i>	<i>Innovation Process Barriers in Public Sector: A Comparative Analysis in Lithuania and the European Union</i> (Raipa & Giedraityte, 2014).	Penelitian ini bertujuan untuk menemukan perbedaan, persamaan dan untuk membandingkan hambatan inovasi di Lituania dan negara-negara lain di Uni Eropa.	Metode Kualitatif	Dalam penelitian ini menunjukkan hambatan muncul dalam konteks politik, ekonomi, organisasi, dan perilaku sosial. Hambatan yang paling sering disebutkan untuk inovasi sektor publik adalah kurangnya pendirian dan sumber daya manusia, persyaratan peraturan, kurangnya dukungan manajemen dan insentif untuk staf, penerimaan yang tidak pasti oleh pengguna, budaya yang menolak risiko dan resistensi dari staf/pegawai. Menurut tinjauan komparatif dari hambatan inovasi, hambatan paling penting dari inovasi sektor publik di Lituania dan negara-negara Uni Eropa lainnya adalah kurangnya sumber daya manusia atau keuangan yang memadai
6	<i>The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal, 18(1)</i>	<i>Innovation in Public Services: The Case of Spanish Local Government.</i> (Gonzalez et al., 2013)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan tingkat implementasi inovasi yang dilakukan pemerintah daerah, mengidentifikasi jenis inovasi mana yang paling umum, mempertimbangkan hubungan antara perilaku inovasi dan ukuran organisasi, serta membandingkan perilaku inovatif pemerintah daerah yang dianalisis dengan tipologi profil	Metode Kualitatif	Penelitian ini mengungkapkan bahwa inovasi yang paling sering dianalisa oleh pemerintah daerah adalah kolaborasi di mana balai kota terbesar menunjukkan kecenderungan lebih untuk berinovasi dan mereka berfokus pada hubungan eksternal yang kolaboratif dan berdasarkan pada teknologi informasi dan komunikasi. Studi ini menegaskan kembali bahwa kota berhenti dengan profil prospektif adalah yang paling inovatif

			strategis mereka.		
7	Journal of Public Policy and Management Review, Vol. 7(4)	Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola di DPMPTSP Kabupaten Semarang (Ida Wantri Hastuti dan Susi Sulandari, 2018).	Tujuan diadakannya penelitian ini, yaitu untuk mengetahui bagaimana proses inovasi jemput bola disertai dengan faktor pendorong dan penghambat inovasi.	Metode Kualitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa proses inovasi jemput bola terdiri dari beberapa tahap, yaitu tahap pengetahuan, bujukan, keputusan, implementasi hingga konfirmasi. Adanya dorongan politik, tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi, tekanan peningkatan kualitas layanan merupakan faktor pendorong. Hambatan yang terjadi disebabkan oleh keengganan menutup program gagal, terhambat budaya dan penataan organisasi meskipun tersedia teknologi, tidak ada insentif, ketidakmampuan menghadapi resiko, anggaran jangka pendek dan perencanaan, serta budaya menghindari resiko
8	<i>Information Economics and Policy</i> , Vol.22	<i>Technology adoption and innovation in public services the case of e-government in Italy</i> (Arduini et al., 2010).	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang terkait dengan pengembangan layanan <i>e-government</i> yang disediakan oleh administrasi publik lokal di Italia	Metode Kualitatif	Hasil penelitian menunjukan bahwa kombinasi kompetensi internal dan faktor spesifik konteks berbeda ketika menjelaskan keputusan untuk memulai kegiatan <i>e-government</i> vs intensitas kegiatan tersebut. Jangkauan dan kualitas layanan <i>e-government</i> yang disediakan oleh publik lokal cenderung meningkat dengan stok kompetensi TIK mereka, upaya mereka untuk melatih pekerja, dan dengan kemampuan mereka untuk mengatur antar muka yang efisien dengan pengguna akhir. Selain itu, terdapat korelasi antara jangkauan dan kualitas layanan <i>e-government</i> yang ditawarkan

					dan pembangunan infrastruktur pita lebar di wilayah di mana publik lokal berada.
9	<i>Journal of Business and Technology, 10(2).</i>	<i>E-Service Innovation: A Case Study of Shohoz.com</i> (Jalil, 2016).	Penelitian ini bertujuan untuk mendefinisikan inovasi layanan elektronik pada studi kasus Shohoz.com	Metode Kualitatif	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa shohoz.com telah menciptakan jenis layanan baru di Bangladesh dan berhasil mengidentifikasi layanan elektronik. Dengan Inovasi layanan seperti ini akan mendorong peluang penelitian dan kewirausahaan yang ingin dicapai oleh simposium ini: <i>Service Imperatives in the New Economy: Service Excellence for Sustainability.</i>
10	<i>International Journal of Information Management, Vol.54.</i>	<i>Process reference frameworks as institutional arrangements for digital service innovation</i> (Iden et al., 2020)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kerangka referensi proses sebagai pengaturan kelembagaan untuk inovasi layanan digital		Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa studi ini memberikan empat kontribusi besar. Pertama, hasil berkontribusi pada literatur tentang logika dominan layanan dan peran pengaturan kelembagaan dalam memfasilitasi inovasi layanan dalam ekosistem layanan. Kedua, penelitian menawarkan pemahaman baru tentang peran PRF dalam penciptaan nilai bersama dan inovasi layanan digital. Ketiga, dengan memperkenalkan iklim layanan digital dari kerangka teoritis yang ada yang mungkin membantu dalam mengkonseptualisasikan peran budaya dan makna bersama, studi kami berkontribusi untuk lebih jauh berteori tentang faktor sosial yang mempengaruhi praktik ekosistem layanan.

Sumber : Penelitian Terdahulu

Berdasarkan artikel jurnal tersebut, kesimpulan yang dapat diambil, yaitu inovasi dapat dilakukan melalui beberapa proses dan tahapan, seperti membangun pengetahuan organisasi, merancang sistem inovasi, dan membangun keberlanjutan sistem. Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP, inovasi dapat berupa perubahan baru yang tetap menggunakan metode konvensional atau inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Trisna et al., (2022) di DPMPTSP Kota Palembang lebih fokus menjelaskan bagaimana pelayanan perizinan melalui *Online Single Submission* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik.

Selanjutnya, sebuah artikel jurnal menyebutkan bahwa organisasi publik melakukan inovasi melalui proses yang meliputi membangun pengetahuan organisasi, merancang sistem inovasi, dan membangun keberlanjutan sistem. Selain itu, proses inovasi juga melibatkan tahapan melihat peluang, adopsi, dan implementasi. Proses difusi inovasi memiliki variasi yang luas, tidak hanya terkait dengan teknologi informasi, tetapi juga budaya kerja, seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Arduini et al., (2010). Difusi budaya kerja dilakukan melalui komunikasi formal dan informal dengan tujuan mengubah perilaku pegawai dalam pengambilan keputusan. Dalam inovasi, pengelolaan pengetahuan (*knowledge management*) juga penting dan dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kepemimpinan, partisipasi, penyediaan, dan sosialisasi dengan komunikasi yang efektif.

Perkembangan zaman menimbulkan kebutuhan akan pelayanan publik yang responsif, cepat, dan mudah. Transparansi dan akses informasi mendorong kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, pemerintah sedang melakukan upaya perubahan dengan menerapkan inovasi dalam pelayanan publik menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, sejalan dengan tren globalisasi. Beberapa jurnal juga menyoroti bahwa teknologi dapat digunakan dalam sektor publik dengan dukungan keterampilan dan kapasitas yang tepat. Penggunaan teknologi memiliki potensi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja pemerintah serta meningkatkan kualitas pelayanan yang sering kali dianggap kurang memadai. Penerapan teknologi dalam sektor publik dikenal sebagai *E-government*. Peningkatan kualitas pelayanan yang didukung oleh *E-government* berdampak pada penggunaan aplikasi pelayanan oleh masyarakat. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena lebih berfokus pada proses inovasi pelayanan perizinan melalui sistem bernama SIPANSE (Sistem Pelayanan Secara Elektronik) di DPMPTSP Provinsi Bengkulu, yang mempercepat proses pengajuan perizinan.

Tabel 1.2 tersebut menjelaskan bahwa jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini bukanlah penelitian yang pertama sekali dilakukan. Tema atau topik penelitian yang dilakukan ini tidak jauh berbeda dengan penelitian sebelumnya, yaitu untuk menganalisis bagaimana Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu. Walaupun demikian, masih terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan. Penelitian yang

dilakukan penulis memiliki fokus yang lebih spesifik dengan fokus proses inovasi dan faktor-faktor penghambat atau pendukung dalam proses inovasi. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan, yaitu dalam sisi latar belakang, fokus penelitian, fenomena penelitian, metode yang digunakan serta lokasi penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan penelitian kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang proses inovasi tersebut. Meskipun topik penelitian serupa, perbedaan-perbedaan tersebut penting untuk menghasilkan wawasan dan temuan yang baru. Dengan melibatkan fokus yang berbeda, agar penulis dapat memberikan kontribusi baru dalam pemahaman dan pengembangan sistem pelayanan elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.

1.6.2 Administrasi Publik

Menurut Siagian (2001: 2) administrasi dapat dijelaskan sebagai kolaborasi antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Definisi tersebut mencakup beberapa aspek, antara lain administrasi sebagai seni, keberadaan unsur-unsur tertentu dalam administrasi, dan administrasi sebagai suatu proses, sedangkan menurut Chander dan Plano (dalam Keban, 2004: 3) mengemukakan bahwa:

“Administrasi Publik adalah proses di mana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam publik.”

Sementara itu, Henry (dalam Harbani, 2008: 8), mengemukakan bahwa:

“Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.”

Pada ilmu administrasi seringkali disinggung tentang administrasi negara atau administrasi publik. Administrasi publik adalah terjemahan dari bahasa Inggris *public administration* yang sering juga diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi administrasi negara atau administrasi pemerintahan (Indradi, 2010: 63). Menurut Herbert A. Simon (dalam Indradi, 2010: 107) administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang melibatkan sekelompok manusia dalam upaya kerjasama guna mencapai tujuan bersama. Secara singkat dan sederhana, administrasi negara dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparat pemerintah suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara Siagian (2001: 7). Goerge J. Gorgon (dalam Indradi, 2010: 72) administrasi publik mencakup semua proses yang dilakukan baik oleh organisasi maupun individu yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan-badan Menurut Nicholas Henry (dalam Indradi, 2010: 116) mengemukakan sebagai berikut:

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

Berdasarkan beberapa pengertian administrasi publik yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik melibatkan kerjasama antara

pemerintah (legislatif, eksekutif, dan yudikatif) dalam upaya menetapkan praktik manajemen dalam pengelolaan kebijakan, penegakan hukum, dan pelayanan publik (interaksi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat) guna mencapai tujuan negara. Terdapat keterkaitan antara teori administrasi publik dengan penelitian ini, di mana administrasi publik melibatkan kerjasama untuk mencapai tujuan bersama, begitu juga dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan mencapai perubahan yang lebih baik. Inovasi pelayanan publik memiliki beberapa karakteristik yang bermanfaat menyelesaikan masalah publik, dapat ditransfer (dapat direplikasi), berkelanjutan (didukung untuk berlangsung), memiliki unsur kebaruan (gagasan yang unik, perdebatan baru, atau modifikasi inovasi yang ada), dan efektif (mampu mencapai solusi yang nyata).

1.6.3 Manajemen Publik

George Terry (dalam Syafie, 2006: 49), manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya. Menurut Handoko (2012: 23) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Manullang (dalam Ratminto & Winarsih, 2005: 1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Menurut Stoner dan Freeman (dalam Safroni, 2012: 44) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. G.R Terry (dalam Hasibuan, 2013: 26) Manajemen dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang unik yang melibatkan tindakan perencanaan, pengarahan, dan pengendalian untuk menentukan dan mencapai sasaran yang telah ditetapkan, dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Safrony (2012: 48) menjelaskan manajemen dapat dianggap sebagai sebuah proses yang saling terkait dan membentuk siklus. Proses manajemen terdiri dari tiga tahap utama, yakni perencanaan, implementasi, dan evaluasi. Dalam tahap perencanaan, tujuan organisasi ditetapkan dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut dirumuskan. Tahap implementasi melibatkan pelaksanaan rencana yang telah disusun, dengan kemungkinan adanya revisi atau perubahan sesuai kebutuhan lapangan. Dalam tahap ini, proses pengorganisasian dilakukan untuk mengatur alokasi sumber daya organisasi, tugas, dan koordinasi. Selain itu, proses pengarahan, motivasi, *coaching*, dan konseling juga dilakukan untuk memastikan bahwa sumber daya organisasi bergerak sesuai dengan yang diharapkan. Tahap terakhir adalah evaluasi, di mana kinerja organisasi dibandingkan dengan harapan atau tujuan yang telah ditetapkan. Jika terdapat ketidaksesuaian, tindakan korektif perlu dilakukan untuk memastikan hasil yang memuaskan.

Terdapat tipe manajemen khusus yang disebut sebagai “manajemen publik”, yaitu manajemen instansi pemerintah. Overman (dalam Keban, 2004: 92) mengemukakan:

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

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

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

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen publik adalah suatu proses yang terdiri dari prinsip-prinsip manajemen yang digunakan dalam mencapai suatu tujuan organisasi yang telah ditentukan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien. Kaitannya teori ini dengan penelitian yang penulis lakukan, yaitu bahwa dalam inovasi organisasi tentunya harus melakukan suatu proses yang mana sesuai dengan teori manajemen dengan adanya proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

1.6.4 Pelayanan Publik

Menurut Poerwadarminta (dalam Hardiyansyah, 2018: 14), secara etimologis, kata "pelayanan" berasal dari kata "layan" yang artinya membantu

menyiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan seseorang. Selanjutnya, pelayanan diartikan sebagai hal atau cara dalam melayani. Konsep pelayanan lainnya dikemukakan oleh Kotler dan Keller (dalam Mulyadi, 2015: 36) bahwa terdapat empat karakteristik konsep pelayanan, yaitu sebagai berikut :

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

Menurut Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2017: 148), pelayanan publik dapat diartikan sebagai tindakan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan dalam suatu organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Wasistiono (dalam Hardiyansyah, 2018: 15), mengungkapkan bahwa :

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

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah maupun sektor swasta dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Keberhasilan pelayanan publik tergantung pada kemampuan pemerintah dalam pemberian pelayanan terbaik kepada masyarakat Ismail (2010: 1). Pelayanan yang terbaik, yaitu dengan mengikuti prinsip-prinsip pelayanan seperti yang tertera dalam KEPMENPAN

Nomor 63 Tahun 2003, seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Inovasi merupakan salah satu pendekatan untuk menciptakan pelayanan publik yang baru dan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan tersebut.

1.6.5 *Electronic Government* (E-Government)

Menurut sumber Bank Dunia (dalam Wibawa, 2009: 113), *E-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah seperti jaringan area luas (WAN) internet dan komunikasi seluler untuk membangun hubungan dengan masyarakat, sektor bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya. Menurut *The World Bank Group* (dalam Suaedi & Wardiyanto, 2010: 54), *E-Government* merupakan upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Menurut Indrajit et al (2005: 5), *E-Government* adalah upaya untuk menciptakan lingkungan penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan tujuan bersama (*Shared Goals*) dari berbagai komunitas yang memiliki kepentingan, oleh karena itu, visi yang diusung juga harus mencerminkan visi bersama dari para pemangku kepentingan, seperti:

- a. Meningkatkan produktivitas dan kinerja operasional pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Mendorong transparansi dan integritas dalam pemerintahan.
- c. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan pelayanan publik yang efektif.

d. Menjamin terciptanya pemerintahan yang demokratis.

Berdasarkan visi tersebut menegaskan bahwa *E-Government* diimplementasikan untuk kepentingan dan manfaat masyarakat atau komunitas tempat implementasinya. Waktu implementasi *E-Government* sangat bergantung pada situasi dan kondisi masyarakat setempat. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, *E-Government* adalah upaya untuk menyelenggarakan pemerintahan berbasis teknologi elektronik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif.

Menurut Indrajit (2002:5), berikut adalah beberapa manfaat yang dapat diperoleh melalui penerapan *E-Government* di suatu negara. Pertama, meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada pemangku kepentingan seperti masyarakat, pelaku bisnis, dan industri, terutama dalam hal efektivitas dan efisiensi kinerja di berbagai aspek kehidupan nasional. Kedua, memperkuat transparansi, kontrol, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, sejalan dengan penerapan konsep *Good Corporate Governance* (GCG). Ketiga, mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemangku kepentingan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari. Terakhir, memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan pihak-pihak yang memiliki kepentingan terkait.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana untuk meningkatkan

efisiensi sistem pemerintahan. Terdapat beberapa hal penting yang dapat ditarik dari definisi *E-Government* di atas, yaitu:

- a. Pemanfaatan teknologi informasi, terutama internet, sebagai alat baru dalam pelaksanaan pemerintahan.
- b. Tujuan dari pemanfaatan tersebut adalah agar pemerintah dapat beroperasi dengan cara yang efektif, efisien, dan produktif melalui penggunaan teknologi internet sehingga proses atau prosedur yang kompleks dapat disederhanakan.

1.6.6 Inovasi

Menurut West & Far (dalam Ancok, 2012:23), inovasi didefinisikan sebagai pengenalan dan implementasi sengaja dari gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya. Tujuannya adalah untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi, maupun masyarakat secara luas. Sementara itu, menurut Evers M. Rogers (dalam Suwarno, 2006:9), inovasi diartikan sebagai ide, gagasan, praktik, atau objek yang diakui dan diterima sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau kelompok untuk diadopsi.

Inovasi merupakan hasil dari pemahaman terhadap pengalaman sebelumnya, di mana perlu dipahami kekurangan-kekurangan yang ada pada inovasi sebelumnya. Untuk menciptakan inovasi baru, penting untuk memperbaiki kekurangan tersebut tanpa menghilangkan elemen-elemen yang sudah ada dalam pelaksanaan sebelumnya (Suwarman, 2010). Menurut Ancok (2012:34) inovasi didefinisikan sebagai pengenalan dan implementasi dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya. Tujuan dari inovasi tersebut adalah memberikan keuntungan bagi individu, kelompok,

organisasi, dan masyarakat secara luas. Selanjutnya penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat dalam inovasi tersebut atribut inovasi yang dimaksud menurut Rogers (dalam Suwarno 2008: 16-18), antara lain sebagai berikut :

1. *Relative advantage*, untuk menjadi inovasi, sebuah perubahan harus memiliki keunggulan dan nilai tambahan yang lebih baik dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Keberadaan nilai kebaruan merupakan salah satu ciri khas yang membedakan inovasi tersebut dari yang lain.
2. *Compatibility* atau kesesuaian, inovasi juga harus kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikan. Ini bertujuan agar inovasi sebelumnya tidak diabaikan begitu saja, tetapi tetap menjadi bagian dari transisi menuju inovasi yang lebih baru. Selain alasan biaya yang signifikan, inovasi yang lama juga dapat menjadi bagian dari proses adaptasi dan pembelajaran yang lebih cepat terhadap inovasi yang baru.
3. *Complexity* atau kerumitan, dengan karakteristik baru yang dimilikinya, inovasi dapat memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi daripada inovasi sebelumnya. Namun karena inovasi memberikan pendekatan yang lebih baru dan lebih baik, tingkat kompleksitas ini umumnya tidak menjadi masalah yang signifikan.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba, inovasi hanya akan diterima jika telah diuji dan terbukti memiliki keunggulan atau nilai lebih daripada

inovasi sebelumnya. Oleh karena itu, produk inovasi harus melalui tahapan "uji coba" di mana setiap individu atau pihak diberikan kesempatan untuk menguji kualitas organisasi tersebut.

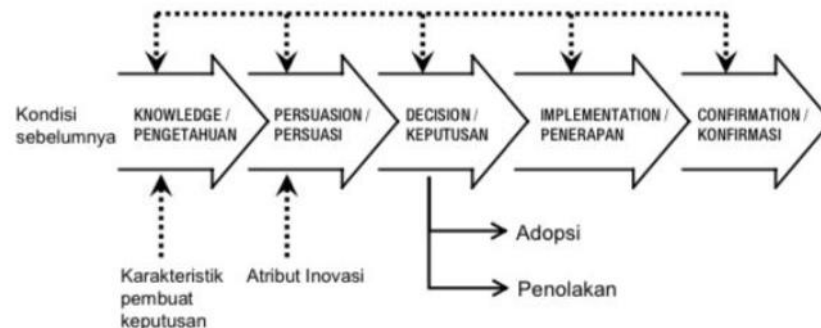
5. *Observability* atau kemudahan diamati, sebuah inovasi juga perlu dapat diamati dalam hal cara kerjanya dan hasil yang dihasilkannya yang lebih baik. Salah satu aspek penting dalam studi inovasi, yaitu mengenai tingkat inovasi yang mencerminkan variasi dampak yang dihasilkan oleh inovasi tersebut.

1.6.7 Proses Inovasi

Menurut Ancok (dalam Ridlowi & Himam 2018), proses inovasi dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang meliputi pembuatan ide, implementasi ide, dan evaluasi ide. Proses ini tidak terjadi secara instan, tetapi membutuhkan waktu yang berbeda-beda tergantung dengan kondisi individu atau organisasi yang terlibat. Dalam proses inovasi, terjadi perubahan-perubahan yang saling terkait hingga mencapai akhir dari proses tersebut.

Proses implementasi inovasi dalam pelayanan publik melibatkan beberapa tahapan atau langkah yang bertujuan untuk menjalankan inovasi secara berkelanjutan. Tujuan dari proses inovasi dalam pelayanan publik adalah memastikan bahwa pelayanan publik dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat sesuai dengan kondisi masyarakat tersebut. Pada teori Rogers (dalam Suwarno, 2006: 98) menyebutkan bahwa model proses inovasi ini terdiri dari beberapa tahapan antara lain:

Gambar 1.3
Proses Inovasi Rogers dan Shoemaker (1971)



Sumber : E. M. Rogers & Shoemaker (1971)

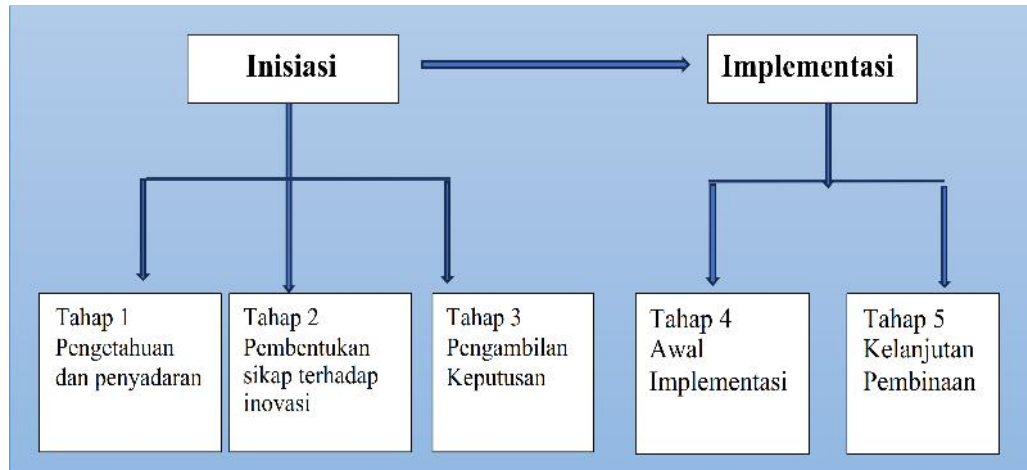
1. Tahap pertama adalah tahap pengetahuan (*knowledge*). Pada tahap ini, individu belum memiliki informasi mengenai inovasi baru. Oleh karena itu, penting untuk menyampaikan informasi tentang inovasi baru melalui berbagai saluran komunikasi seperti media elektronik, media cetak, dan komunikasi interpersonal di antara masyarakat. Pada tahap ini, pengambilan keputusan juga dipengaruhi oleh karakteristik sosial-ekonomi, nilai-nilai pribadi, dan pola komunikasi persuasif. Individu pada tahap ini memiliki ketertarikan terhadap inovasi dan aktif mencari informasi dan detail tentang inovasi tersebut. Tahap kedua lebih banyak terjadi dalam pemikiran calon pengguna. Inovasi yang dimaksud melibatkan karakteristik inovasi seperti kelebihan, kebaruan, kesesuaian, kompleksitas, uji coba, dan observabilitas.
2. Tahap pengambilan keputusan (*decision*). Tahap pengambilan keputusan (*decision*). Pada tahap ini, individu mempertimbangkan konsep inovasi dan mengevaluasi keuntungan dan kerugian yang mungkin terjadi jika menggunakan inovasi tersebut. Mereka kemudian

membuat keputusan apakah akan mengadopsi atau menolak inovasi tersebut.

3. Tahap implementasi (*implementation*). Pada tahap ini, individu melibatkan diri dalam penggunaan inovasi yang berbeda-beda, tergantung kepada situasi yang dihadapi. Dalam tahap ini, individu menetapkan manfaat dari inovasi dan juga mencari informasi lanjutan mengenai hal tersebut.
4. Tahap konfirmasi (*confirmation*). Setelah membuat keputusan, seseorang cenderung mencari alasan atau pembenaran untuk keputusan tersebut. Terdapat kemungkinan bahwa seseorang dapat mengubah keputusannya, di mana awalnya menolak inovasi namun kemudian menerima inovasi setelah melakukan evaluasi.

Selanjutnya Teori proses inovasi menurut Zaltman et al. (1973) (dalam Sutima, 2018:78) mendefinisikan proses inovasi sebagai serangkaian tahapan yang melibatkan penemuan, pengembangan, difusi, dan adopsi suatu ide baru. Proses inovasi dalam sebuah organisasi terdiri dari dua tahapan utama, yaitu tahap awal dan tahap implementasi. Kedua tahapan tersebut dibagi menjadi serangkaian langkah-langkah sebagai berikut di mana Zaltman et al. (1973) membagi proses inovasi dalam lembaga/organisasi menjadi dua tahapan, yaitu :

Gambar 1.4
Proses Inovasi Zaltman et al. (1973)



Sumber : (Zaltman et al., 1973)

1. Tahap Permulaan (*Initiation Stages*)

a). Langkah pengetahuan dan penyadaran

Calon penerima inovasi mulai menyadari dan memahami pentingnya menerapkan inovasi dalam konteks organisasi. Kesadaran ini muncul karena adanya kesenjangan kinerja yang perlu diatasi sehingga organisasi perlu mencari solusi baru melalui inovasi. Selain itu, kesadaran tersebut juga bisa timbul karena organisasi menyadari bahwa ada perkembangan inovasi dan pimpinan merasa ada hal-hal yang terlewatkan sehingga mereka memutuskan untuk mengimplementasikan inovasi tersebut.

b). Langkah pembentukan sikap terhadap inovasi

Inovasi yang muncul mempengaruhi sikap setiap elemen dalam organisasi. Sikap tersebut dapat berdampak pada motivasi anggota organisasi untuk mengadopsi perubahan dan menerima inovasi tersebut.

c). Langkah pengambilan keputusan

Pada tahap ini, semua informasi mengenai potensi inovasi dianalisis

secara mendalam. Jika para pengambil keputusan dalam organisasi memandang inovasi tersebut bernilai maka disarankan agar inovasi tersebut segera diterapkan dalam organisasi. Keputusan ini harus dipertimbangkan secara cermat dan tepat guna untuk menghindari potensi kerugian yang signifikan di masa mendatang.

2. Tahap Implementasi (*Implementation Stages*)

Tahapan tahap ini, dilakukan dengan penggunaan dan implementasi inovasi. Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a). Langkah permulaan merupakan langkah di mana organisasi mulai menerapkan sebagian dari inovasi tersebut.
- b). Langkah kelanjutan adalah pembinaan dalam penerapan inovasi. Jika pada tahap awal implementasi inovasi dianggap berhasil, dapat diketahui bahwa pemahaman dan pengalaman anggota organisasi terkait inovasi meningkat. Oleh karena itu, inovasi tersebut dapat diteruskan dan dijaga kelangsungannya.

Berdasarkan penelitian ini, teori proses inovasi yang digunakan mengacu pada teori dari Zaltman et al. (1973) (dalam Sutima, 2018: 78). Teori Model Zaltman, Duncan serta Holbek memiliki cakupan yang menyeluruh dan paling sesuai dengan penelitian yang penulis lakukan.

1.6.8 Faktor yang Mempengaruhi Proses Inovasi

Implementasi inovasi pelayanan publik dalam suatu organisasi dapat terhambat dan didukung oleh berbagai faktor. Menurut Rogers (dalam Hutagalung & Hermawan, 2018: 42) terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat dan mendukung proses inovasi, antara lain sebagai berikut:

1. Adanya keinginan untuk mengubah diri

2. Sarana dan Prasarana
3. Dukungan pihak yang terlibat dan bertanggungjawab
4. Kebebasan untuk berekspresi

Faktor lain yang mempengaruhi proses difusi inovasi, seperti yang dikemukakan oleh Rogers (dalam Hutagalung & Hermawan, 2018:32) yang dapat disajikan dalam bentuk, berikut :

1. Karakteristik Inovasi: Faktor ini melibatkan atribut inovasi seperti keunggulan, kesesuaian, dan kemudahan yang mempengaruhi tingkat adopsi inovasi.
2. Saluran Komunikasi: Penyebaran inovasi terjadi melalui pemanfaatan saluran komunikasi yang meliputi media massa dan interaksi interpersonal yang luas dalam organisasi.
3. Upaya Perubahan dari Agen: Keterlibatan agen perubahan penting dalam mempengaruhi penerimaan dan penggunaan inovasi oleh organisasi.
4. Sistem Sosial: Inovasi lebih mudah diterima dalam sistem sosial yang terdiri dari organisasi yang dinamis dan sering berinteraksi dengan lingkungan eksternal.

1.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran kualitatif melibatkan konsep, teori, dan tema, yang digunakan untuk menjelaskan fenomena yang diamati dan menarik kesimpulan dari temuan penelitian (Creswell, 2014). Dalam penelitian kualitatif, kerangka pemikiran digunakan untuk memandu penelitian dan membantu penulis dalam mengumpulkan dan menganalisis data. Kerangka pemikiran kualitatif harus

memperhatikan konteks, perspektif, dan pengalaman para partisipan dalam penelitian dan berfokus pada pemahaman mendalam tentang fenomena yang diamati. Selain itu, kerangka pemikiran kualitatif juga harus mencakup teori-teori, konsep-konsep, dan kategori-kategori yang relevan dengan fenomena yang diteliti.

Berdasarkan hal tersebut dalam penelitian ini, penulis memilih teori Zaltman et al. (1973) (dalam Sutima, 2018:78) yang menguraikan proses inovasi dalam suatu organisasi terbagi menjadi dua tahap, yaitu tahap permulaan dan tahap implementasi. Selanjutnya, pada tahap kedua, terdapat dua langkah yang harus dijalankan. Langkah pertama adalah langkah awal implementasi dan langkah kedua adalah langkah keberlanjutan inovasi yang telah berhasil diimplementasikan serta untuk mendeskripsikan maka perlu adanya pengamatan dengan mendeskripsikan juga faktor pendukung dan penghambat menurut Rogers (dalam Hutagalung & Hermawan, 2018:32) dalam proses inovasi pelayanan yang penulis jelaskan pada gambar 1.6 berikut :

Gambar 1.5 **Kerangka Berpikir**

Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu

Permasalahan yang dihadapi :

- Kendala Jaringan
- Kapasitas aplikasi yang terbatas

Teori Proses Inovasi Pelayanan Publik :

- Proses Inovasi Pelayanan Publik Zaltman et al. (1973) (dalam Sutima, 2018:78)
- Faktor Pendukung dan Penghambat Menurut Rogers (dalam Hutagalung & Hermawan, 2018:32)

Menganalisis Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu

Menjelaskan faktor pendukung dan penghambat Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu

Analisis Deskriptif Kualitatif

Kesimpulan dan Saran

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan yang menyajikan gambaran lengkap mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial serta dapat menyimpulkan/analisa hasil penelitian (Sugiyono, 2015:19).

1.8.2 Ruang Lingkup/Fokus

Fokus penelitian ini dimulai dengan merumuskan masalah yang kemudian dibahas secara rinci berdasarkan teori yang ada dalam tinjauan pustaka. Penelitian ini berfokus pada Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu. Dalam implementasinya, inovasi memiliki atribut yang melekat pada konsep inovasi itu sendiri. Atribut inovasi ini, seperti yang dijelaskan oleh Zaltman et al. (1973) (dalam Sutima, 2018:78) menggambarkan proses inovasi sebagai serangkaian tahapan yang melibatkan penemuan, pengembangan, difusi, dan adopsi ide baru. Proses inovasi dalam sebuah organisasi terdiri dari dua tahap, yaitu tahap awal dan tahap implementasi. Kedua tahap ini melibatkan beberapa langkah sebagai berikut.

1. Tahap Permulaan (*Initiation Stages*)

Tahap ini mencakup kesadaran individu atau organisasi akan kebutuhan untuk melakukan perubahan atau inovasi.

- a. Langkah pertama adalah langkah pengetahuan dan penyadaran, di mana individu yang berpotensi menjadi penerima inovasi mulai

menyadari dan memahami pentingnya menerapkan inovasi dalam organisasi. Kesadaran ini muncul karena adanya kesenjangan kinerja yang perlu diatasi oleh organisasi melalui cara-cara baru. Salah satu cara untuk mengembangkan kesadaran ini adalah melalui inovasi. Selain itu, kesadaran tersebut juga dapat muncul ketika organisasi menyadari keberadaan inovasi dan pimpinan merasa bahwa ada aspek-aspek yang tertinggal sehingga akhirnya mereka memutuskan untuk mengadopsi inovasi.

- b. Langkah selanjutnya adalah pembentukan sikap terhadap inovasi, di mana kemunculan inovasi mempengaruhi sikap yang ditunjukkan oleh setiap elemen dalam organisasi. Sikap ini dapat berpengaruh terhadap motivasi anggota organisasi untuk berubah dan menerima inovasi.
- c. Pada langkah pengambilan keputusan, informasi mengenai potensi inovasi dievaluasi secara menyeluruh. Apabila para pengambil keputusan di dalam organisasi menilai inovasi layak untuk diterapkan maka sebaiknya inovasi tersebut diimplementasikan segera. Keputusan ini harus dipertimbangkan secara matang dan akurat untuk menghindari dampak kerugian yang mungkin timbul di masa depan.

2. Tahap Implementasi (*Implementation Stages*)

Langkah yang dilakukan pada tahap ini, yaitu penerapan dan penggunaan inovasi. Terdapat dua langkah yang dapat diambil, yaitu:

- a. Tahap awal implementasi: Pada tahap ini, organisasi mulai menerapkan sebagian inovasi sebagai langkah awal.

b. Tahap lanjutan dalam penerapan inovasi: Jika pada tahap awal implementasi inovasi dianggap berhasil, dapat dipahami bahwa pemahaman dan pengalaman anggota organisasi terhadap inovasi telah meningkat. Oleh karena itu, inovasi tersebut dapat diteruskan dan dipertahankan agar dapat berkelanjutan. Serta Faktor Pendukung dan faktor penghambat menurut Rogers (dalam Hutagalung & Hermawan, 2018: 32).

1.8.3 Fenomena Penelitian

Penelitian kali ini penulis memilih teori Zaltman et al. (1973) (dalam Sutima, 2018: 78) yang mengemukakan proses inovasi pada suatu organisasi terbagi menjadi dua tahap, yaitu tahap permulaan dan tahap implementasi. Pada tahap permulaan terdapat 3 langkah, yaitu yang pertama langkah pengetahuan dan penyadaran, yaitu dengan melakukan identifikasi permasalahan dan kesenjangan kinerja yang muncul dalam internal organisasi. Kedua, yaitu langkah pembentukan sikap dalam langkah ini, pihak internal organisasi membentuk suatu sikap menerima hadirnya inovasi. Ketiga, yaitu langkah penerimaan inovasi pihak internal organisasi dalam hal ini DPMPTSP menetapkan untuk menerima atau menolak inovasi. Menerima inovasi berarti sepenuhnya akan mengusahakan penerapan inovasi, sedangkan yang tidak mengusahakan penerapan inovasi memiliki arti menolak. Pada langkah ini pula dilaksanakan perencanaan terhadap inovasi.

Selanjutnya pada tahapan kedua terdapat dua langkah, yaitu pertama langkah awal implementasi dengan menerapkan sebagian inovasi dan melihat

faktor keberhasilan inovasi. Kedua, yaitu langkah keberlanjutan inovasi yang telah berhasil diimplementasikan, kemudian dilanjutkan dengan kondisi di mana para elemen organisasi telah meyakini dan mengerti mengenai inovasi serta mampu menerapkannya. Serta dengan mendeskripsikan juga Faktor Pendukung dan penghambat menurut Rogers (dalam Hutagalung & Hermawan, 2018:32).

Tabel 1.3
Fenomena Penelitian

No	Fokus	Fenomena	Indikasi Lapangan
1.	Proses inovasi	Tahap permulaan	a. Langkah pengetahuan dan penyadaran b. Langkah pembentukan sikap c. Langkah penerimaan inovasi
		Tahap implementasi	a. Langkah awal implementasi b. Langkah keberlanjutan inovasi
2.	Faktor yang mempengaruhi proses inovasi	Faktor pendukung dan penghambat proses inovasi	a. Keinginan untuk berubah b. Sarana dan prasarana c. Pihak yang terlibat dan bertanggungjawab dalam pelaksanaan inovasi d. Kebebasan untuk berekspresi

Sumber : Olahan Penulis 2023

1.8.4 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2015:225) sumber data penelitian terdapat dua sumber di antaranya, yaitu :

1. Sumber Primer

Data primer adalah sumber data yang didapatkan secara langsung melalui wawancara kepada pihak yang bersangkutan dalam penelitian.

Data primer dalam penelitian ini dengan menggunakan observasi dan wawancara.

2. Sumber Sekunder

Data Sekunder adalah sumber data yang didapatkan secara tidak langsung atau melalui perantara orang lain seperti, media sosial, internet, buku, majalah, dan lain-lain. Dalam penelitian ini data sekunder yang didapatkan dari buku, artikel jurnal, internet dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.

1.8.5 Pemilihan Informan

Pemilihan informan yang dilakukan pada penelitian ini, yaitu dengan menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang mempertimbangkan kriteria tertentu dan memilih informan yang memiliki pengetahuan yang relevan tentang situasi sosial yang diteliti (Bungin, 2005: 107). Teknik *purposive sampling* adalah strategi untuk memilih informan penelitian dengan menentukan kelompok peserta yang menjadi informan berdasarkan kriteria yang relevan dengan masalah penelitian. Prinsip utama di balik penggunaan teknik ini adalah bahwa tokoh kunci dalam proses sosial memiliki pemahaman yang mendalam tentang informasi yang terjadi dalam proses sosial tersebut. Berdasarkan prinsip tersebut, penulis memilih dan menentukan informan sebagai berikut:

Tabel 1.4
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Keterangan
1.	Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Bengkulu	1 Orang	Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Bengkulu selaku perumusan kebijakan umum dan teknis
2.	Kepala Bidang Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	1 Orang	Bidang yang menyusun program dan kegiatan perizinan
3.	Anggota pegawai Bidang Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	1 Orang	Bidang yang menyusun program dan kegiatan perizinan
4.	Anggota pegawai Bidang Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	1 Orang	Bidang yang menyusun program dan kegiatan perizinan
5.	Anggota Seksi Sistem Informasi dan Fungsional di Bidang Data dan Informasi	1 Orang	Yang bertugas dalam pemberian pelayanan
6.	Informan yang menggunakan aplikasi SIPANSE	2 Orang	Badan/instansi/kantor/dinas yang mengurus pelayanan perizinan

Sumber : Olahan Penulis 2023

Berdasarkan tabel 1.4 di atas informan pada penelitian ini, yaitu dengan melakukan wawancara kepada informan penelitian yang berjumlah 7 orang. Pada 7 orang informan tersebut berasal dari beberapa latar belakang yang berbeda, yaitu Kepala Dinas DPMPTSP Provinsi Bengkulu, 1 orang Kepala Bidang Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, 1 orang Tenaga Ahli *Programmer* Junior, sebagai orang yang paham, tahu, dan menjalankan program SIPANSE ini serta salah satu tim yang ikut langsung membuat aplikasi SIPANSE bersama Kepala Dinas DPMPTSP dan Gubernur Provinsi Bengkulu, 1 orang Kepala Seksi Sistem Informasi dan Fungsional di Bidang Data dan Informasi, 1 orang *Front Office* pegawai bidang data dan informasi sebagai pengelola

informasi yang dipublikasikan di SIPANSE, dan 2 orang pengguna pelayanan yang terbagi menjadi 2 kantor yang tugasnya mengurus pelayanan perizinan kantornya.

1.8.6 Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan proses yang dilakukan dalam penelitian sebagai alat bantu dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan (Siyoto & Sodik, 2015: 78). Instrumen pada penelitian ini, yaitu peneliti itu sendiri sebagaimana data yang sangat bergantung pada validitas atau sejauh mana ketepatan dan kecermatan penulis dalam melakukan pengamatan dan eksplorasi langsung ke lokasi penelitian, yaitu penulis yang mempunyai pengetahuan teori dan wawasan luas saat melakukan penelitian sehingga dapat menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan (Afifuddin & Saebani, 2012: 125).

1.8.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Creswell, 2014: 266), teknik pengumpulan data adalah upaya untuk membatasi penelitian dan mengumpulkan informasi melalui observasi, wawancara baik yang terstruktur maupun tidak terstruktur, dokumentasi, materi visual, serta merancang protokol untuk merekam dan mencatat informasi. Kualitas pengumpulan data dipengaruhi oleh teknik pengumpulan data yang digunakan dan ini merupakan langkah yang sangat strategis dalam penelitian. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mendapatkan data secara mendalam mengenai proses inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman

Modal Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan penulis yang turun langsung ke lapangan untuk mengamati situasi yang ada (Creswell, 2015). Dalam observasi, penulis secara mendalam mengamati kegiatan yang sedang berlangsung. Melalui observasi, penulis dapat memperoleh pemahaman yang lebih jelas tentang apa yang sebenarnya terjadi dan melihat keterkaitan yang ada di dalamnya. Selanjutnya, penulis mencatat gejala-gejala yang diamati di lapangan untuk melengkapi data yang diperlukan terkait dengan topik penelitian. Melalui observasi ini, penulis dapat memperoleh gambaran tentang bagaimana proses inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu berlangsung secara langsung.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara penulis dapat melakukan *face-to-face interview* (wawancara berhadapan - hadapan) dengan partisipan (Creswell, 2015). Wawancara pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara langsung bagaimana Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pedoman wawancara

tidak terstruktur dan berbentuk pertanyaan terbuka melalui tatap muka langsung sehingga diharapkan mampu menggali informasi sebanyak-banyaknya.

3. Dokumentasi

Dokumen, yaitu mencatat peristiwa yang telah terjadi di masa lampau. Dokumen dapat berupa teks, gambar, atau karya-karya monumental individu. Dokumen tulisan dapat berupa catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan kebijakan, dan sebagainya. Sementara itu, dokumen gambar dapat berupa foto, ilustrasi, sketsa, dan sejenisnya (Sugiyono, 2017: 127). Dalam penelitian ini, penulis melakukan dokumentasi dengan menggunakan dokumen-dokumen atau catatan-catatan yang relevan dengan topik penelitian, seperti undang-undang, serta data-data seperti visi dan misi, data pegawai, dan struktur organisasi.

1.8.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Menurut Schutt (dalam Hartono 2018: 72-73) analisis kualitatif dalam mendeskripsikan data tekstual cenderung bersifat induktif, di mana penulis mengidentifikasi langkah-langkah dalam mengidentifikasikan langkah-langkah dalam mengolaborasi data. Penyajian data dalam penelitian ini mengadopsi konsep teori dari Miles dan Huberman (dalam Hartono 2018: 72-73), yang terdiri dari tiga tahap. Berikut ini adalah penjelasan dari tahap-tahap tersebut :

1. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentranformasian data mentah yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan. Pada tahapan ini penulis memilih data yang diperoleh dari lapangan. Mulai dari observasi, hingga wawancara kepada informan di lapangan. Selain itu juga peneliti mencari data dan informasi dari sumber dokumen dokumen dari berbagai buku, jurnal, artikel yang terkait dengan topik penelitian sehingga data dan informasi yang terkait kemudian dipilih dan dikumpulkan, dan data yang tidak sesuai dipisahkan.

2. Penyajian Data

Setelah dilakukan reduksi data, data tersebut kemudian disajikan dan ditampilkan dalam bentuk deskripsi sesuai dengan aspek-aspek penelitian. Penulis dapat menggunakan berbagai format seperti gambar, tabel, grafik, dan tulisan naratif untuk menyajikan data mengenai proses inovasi sistem pelayanan secara elektronik. Hal ini bertujuan untuk mendukung proses analisis penelitian.

3, Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dalam penyajian data kualitatif melibatkan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Setelah data direduksi dan disajikan, langkah selanjutnya adalah memverifikasi data dan menarik kesimpulan akhir tentang apa yang terjadi di lapangan terkait proses inovasi sistem pelayanan secara elektronik sesuai dengan fokus masalah penelitian.

Pada tahap ini, penulis menghubungkan dan mengklasifikasikan data untuk memastikan kesesuaian antara kebenaran dan permasalahan yang ingin diinvestigasi, dengan tujuan untuk mencapai jawaban yang diharapkan oleh penulis.

1.8.9 Keabsahan Data

Teknik penting dalam menilai validitas dan reliabilitas data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah teknik keabsahan data. Dalam penelitian ini, digunakan teknik triangulasi sebagai metode untuk memeriksa keabsahan data dengan memanfaatkan sumber data lain di luar data yang sedang diperiksa atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Teknik triangulasi dipilih karena penelitian ini menggunakan data dari wawancara dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2011), triangulasi dalam pengumpulan data merujuk pada penggunaan dan perbandingan beberapa sumber data yang ada. Sugiyono mengidentifikasi tiga jenis triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kepercayaan data, dilakukan pemeriksaan data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Untuk menguji kepercayaan data mengenai strategi pemerintah, pengumpulan dan pengujian data dilakukan kepada pimpinan, staf kantor terkait, dan masyarakat. Data dari ketiga sumber tersebut tidak dianggap sama nilainya seperti dalam penelitian kualitatif, melainkan dideskripsikan, dikategorikan, memperhatikan persamaan, perbedaan, dan kekhususan dari masing-masing sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti

kemudian digunakan untuk menyimpulkan temuan penelitian, dan kesimpulan tersebut kemudian diperiksa kembali (*member check*) dengan ketiga sumber data tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Teknik triangulasi digunakan untuk menguji kepercayaan atau keaslian data dengan cara memeriksa data dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya, data yang diperoleh melalui wawancara kemudian diperiksa melalui observasi dan dokumentasi. Jika hasil dari teknik-teknik tersebut berbeda, penulis akan melakukan diskusi dan eksplorasi lebih lanjut dengan sumber data dan informasi terkait, atau dengan sumber lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar, atau mungkin semua data tersebut benar karena sudut pandang yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Kredibilitas data sering dipengaruhi oleh waktu. Dalam teknik wawancara, data yang dikumpulkan pada awal hari ketika informan masih baru dan belum banyak terjadi masalah atau pekerjaan di kantor dapat memberikan data yang lebih valid dan kredibel. Oleh karena itu, untuk menguji kredibilitas data, dapat dilakukan pengecekan melalui wawancara, observasi, atau teknik lainnya pada waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil pengujian menghasilkan data yang berbeda maka pengujian tersebut dapat diulang secara berulang-ulang hingga ditemukan hasil yang konsisten.