



**INOVASI KEBIJAKAN LAYANAN PERIZINAN BERUSAHA
TERINTEGRASI ELEKTRONIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN BANYUWANGI**

*Policy Innovation Business Permit Service with Electronic Integration in Mal
Public Service, District of Banyuwangi*

SKRIPSI

Oleh

MZ Harmaffie Contessa Faumal

NIM 150910201033

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2019



**INOVASI KEBIJAKAN LAYANAN PERIZINAN BERUSAHA
TERINTEGRASI ELEKTRONIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan
mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

MZ Harmaffie Contessa Faumal

NIM 150910201033

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2019

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, Ayah MZ Khafidzin Faumal dan Ibu Ninuk Eka Rembang Wati yang telah memberikan segalanya sehingga mampu melewati semua kesulitan dan mencapai tahap akhir skripsi ini;
2. Kakek, Nenek dan adik saya yang telah memotivasi, mendoakan dan membantu saya dalam proses pengerjaan hingga selesainya skripsi ini;
3. Pakde Edi dan Bude Cacik yang telah memberikan banyak bantuan saya selama proses menempuh pendidikan dari SMA hingga kuliah
4. Guru-guruku sejak Taman Kanak-Kanak (TK) samapai Sekolah Menengah Atas (SMA) yang telah sabar mendidik dan memberikan ilmu kepada saya;
5. Dosen-Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, terutama Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah membimbing dan membantu saya dalam belajar, serta menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup saya;

MOTO

“Allah tidak akan memberi cobaan di luar batas kemampuan hamba-Nya”

(terjemahan QS. Al-Baqarah: ayat 286)¹

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(terjemahan QS. Al-Insyirah: ayat 5-6)²



¹ Al-Qur'an Indonesia. <http://quran-id.com> [diakses tanggal 14 November 2019]

² Al-Qur'an Indonesia. <http://quran-id.com> [diakses tanggal 14 November 2019]

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MZ Harmaffie Contessa Faumal

NIM : 150910201033

Jurusan : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Inovasi Kebijakan Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 14 November 2019

Yang menyatakan,

MZ Harmaffie Contessa Faumal

NIM 150910201033

HALAMAN PEMBIMBINGAN

SKRIPSI

**INOVASI KEBIJAKAN LAYANAN PERIZINAN
BERUSAHA TERINTEGRASI ELEKTRONIK DI MAL
PELAYANANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUWANGI**

Oleh.

MZ Harmaffie Contessa Faumal

150910201033

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Anwar, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Dr. Selfi Budi Helpiastuti, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Inovasi Kebijakan Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi” karya MZ Harmaffie Contessa Faumal telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 18 November 2019

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Anggota I,

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

NIP 195805101987022001

Anggota II,

Drs. Anwar, M.Si

NIP 196306061988021001

Anggota III,

Dr. Selfi Budi Helpiastuti, M.Si

NIP 197003221995122001

Dr. Sutomo, M.Si

NIP 196503121991031003

Mengesahkan,

Penjabat Dekan,

Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes

NIP. 196106081988021001

RINGKASAN

Inovasi Kebijakan Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi; MZ Harmaffie Contessa Faumal; 150910201033; 2019; 140 Halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik membawa perubahan dalam layanan izin usaha. Perubahan yang terjadi yakni izin usaha yang sudah diatur dalam peraturan tersebut harus diurus melalui sistem aplikasi *Online Single Submission* (OSS). Hal tersebut berlaku di semua kabupaten/kota di Indonesia. Izin usaha khususnya Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) membutuhkan waktu seminggu lebih dapat selesai diurus, kini dengan sistem OSS dapat dipangkas menjadi kurang dari satu jam dokumen perizinan dapat keluar. Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan penerapan inovasi kebijakan layanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik. Penelitian ini mengambil lokasi di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Banyuwangi.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan sifat penelitian deskriptif. Fokus penelitian ini tentang penerapan inovasi kebijakan layanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik. Data diperoleh melalui metode wawancara terhadap informan dengan cara bertatap muka serta sumber tertulis seperti dokumen, gambar dan lainnya. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah *purposive*. Data yang telah didapatkan kemudian dicek keabsahannya melalui triangulasi sumber dan teknik. Data yang lulus cek keabsahan kemudian disajikan dan dianalisis dengan kondensasi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terjadi inovasi kebijakan berdasarkan proses. Kriteria inovasi kebijakan berdasarkan proses pertama inovasi diluncurkan pada level tata laksana rutin. Hal tersebut ditandai dengan layanan izin usaha melalui sistem OSS khususnya izin usaha perdagangan atau SIUP telah dilaksanakan secara rutin dengan membuka pelayanan khusus OSS di Mal

Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi setiap hari senin sampai dengan hari jumat pukul 07.00-15.30 WIB.

Kedua inovasi disebut sukses apabila proses kerja yang dilakukan menjadi semakin cepat, mudah dan efektif. Hal tersebut ditandai dengan penerapan OSS dapat mempercepat keluarnya izin usaha terutama SIUP di Kabupaten Banyuwangi. Izin yang dahulu baru bisa keluar berminggu-minggu menjadi selesai dalam jangka waktu kurang dari sejam. Selanjutnya semakin mudah karena komitmen usaha dapat dipenuhi setelah izin keluar. Sehingga hal tersebut dapat mempermudah pelaku usaha untuk mengurus izin usaha. Lalu dikatakan efektif, dengan OSS pemohon tidak perlu bolak balik kantor untuk mengurus izin. Cukup sekali saat datang dokumen izin bisa dibawa pulang.

Kriteria terakhir yaitu dalam tata laksana rutin pihak yang berwenang menjadi semakin sedikit dan duplikasi atau tumpang tindih tahapan hilang. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya OSS telah memangkas banyak alur pelayanan. Selain itu beberapa pihak yang berwenang telah dihilangkan agar menjadi semakin mudah dan cepat.

PRAKATA

Alhamdulillahirobbil 'alamin. Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Kebijakan Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes selaku Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Sutomo, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Drs. Anwar, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian hingga terselesaikannya skripsi ini;
5. Dr. Selfi Budi Helpiastuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah sabar membimbing penulis hingga terselesaikannya skripsi ini;
6. Hermanto Rohman, S.Sos., M.PA. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa;
7. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya sehingga penulis dapat menyempurnakan skripsi ini;
8. Seluruh dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
9. Ayahanda Hafie, Ibunda Ninuk serta adik Yans yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya skripsi ini;

10. Pakde Edi dan Bude Cacik yang telah sangat banyak membantu penulis untuk mengenyam pendidikan tinggi;
 11. Pak Fatah dan Mas Alim serta seluruh pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi yang telah berkenan memberikan kesempatan magang serta membantu penulis selama penelitian di MPP Banyuwangi.
 12. Teman-teman Sahabat Pena (Tiwok, Icha, Indah, Ello, Hilda, Merry, dan Nanda) yang telah memberikan sumbangsih pikiran dan tenaga serta membantu penulis selama perkuliahan hingga selesainya skripsi ini;
 13. Teman-teman Wirapapat Angkatan XIV yang telah memberikan dorongan semangat kepada penulis;
 14. Mas Akmal Fauzan serta Adik-adik PMR Madya SMP Negeri 2 Jember yang telah memberikan kesempatan untuk saling berbagi ilmu dan memberi pembelajaran kepada penulis;
 15. Teman Aru dan Reza yang telah memberikan bantuan tenaga serta pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini;
 16. Seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember angkatan 2015. Terimakasih telah memberikan pembelajaran selama ini;
 17. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
- Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat

Jember, 14 November 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
1.3.1 Tujuan Penelitian	13
1.3.2 Manfaat Penelitian	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Administrasi Publik	15
2.1.1 Definisi Administrasi Publik.....	15
2.1.2 Paradigma Administrasi Publik	16
2.1.3 Dimensi Administrasi Publik.....	20
2.2 Penerapan Kebijakan Publik	22
2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	22
2.2.2 Bentuk Kebijakan Publik	23

2.2.3 Mekanisme Kebijakan Publik	25
2.3 Pelayanan Publik.....	27
2.3.1 Definisi Pelayanan Publik.....	27
2.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	28
2.3.3 Asas Pelayanan Publik	29
2.3.4 Standar Pelayanan Publik.....	30
2.3.5 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik	31
2.3.6 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	33
2.4 <i>Electronic Government</i>	34
2.4.1 Tujuan <i>E-Government</i>	34
2.4.2 Manfaat <i>E-Government</i>	35
2.4.3 Jenis-Jenis <i>E-Government</i>	36
2.4.4 Tipe-Tipe Relasi <i>E-Government</i>	37
2.5 Inovasi	39
2.5.1 Definisi Inovasi	39
2.5.2 Tipologi Inovasi	40
2.5.3 Level Inovasi.....	42
2.5.4 Kategori Inovasi.....	43
2.5.5 Perbedaan Paradigma Administrasi Publik dalam Memandang Inovasi	44
2.6 Inovasi Kebijakan Publik	45
2.6.1 Kriteria Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik.....	47
2.7 Kerangka Berpikir	52
BAB III. METODE PENELITIAN	53
3.1 Pendekatan Penelitian	53
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	54
3.3 Situasi Sosial	54
3.4 Desain Penelitian	55
3.4.1 Fokus Penelitian.....	56
3.4.2 Penentuan Informan Penelitian	56

3.4.3 Data dan Sumber Data	57
3.5 Teknik dan Alat Perolehan Data	58
3.5.1 Metode Observasi	59
3.5.2 Metode Wawancara.....	59
3.5.3 Metode Dokumentasi	60
3.6 Keabsahan Data	61
3.6.1 Triangulasi	61
3.7 Teknik Penyajian Data dan Analisis Data.....	62
3.7.1 Kondensasi Data	63
3.7.2 Penyajian Data	64
3.7.3 Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan	64
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	65
4.1.1 Kabupaten Banyuwangi	65
4.1.2 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi	71
4.1.3 Susunan Organisasi Mal Pelayanan Publik.....	77
4.1.4 Deskripsi Tugas.....	79
4.2 Deskripsi Informan Penelitian	80
4.3 Penyajian Hasil Penelitian.....	81
4.3.1 Pelayanan Perizinan MPP Banyuwangi	81
4.3.2 Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan	83
4.3.3 Gambaran Inovasi Kebijakan OSS	89
4.3.4 Inovasi Kebijakan Berdasarkan Proses	100
4.4 Analisis Hasil Penelitian	113
4.4.1 Analisis Proses Pengurusan SIUP melalui Penerapan Inovasi Kebijakan Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik.....	113
4.4.2 Analisis Inovasi Berdasarkan Proses Layanan Izin Usaha Perdagangan Melalui Sistem OSS di Kabupaten Banyuwangi	115
BAB V. PENUTUP.....	123
5.1 Kesimpulan	123
5.2 Saran	125

DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN.....	130



DAFTAR TABEL

1.1 Rekapitulasi Jumlah Izin Berdasarkan Standar Waktu	2
1.2 Rekapitulasi Jumlah Izin yang Dimohonkan	3
1.3 Rekapitulasi Pembentukan Lembaga Penyelenggara PTSP	6
1.4 Laporan Masyarakat Terkait Mal-administrasi Kepada Ombudsman ..	7
2.1 Pergeseran Paradigma Administrasi Publik.....	17
2.2 Paradigma Administrasi Negara dalam Memandang Inovasi.....	45
4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Banyuwangi dari Tahun 2010-2018.....	67
4.2 Persebaran dan Kepadatan Penduduk di Kabupaten Banyuwangi.....	68
4.3 Data Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Banyuwangi.....	69
4.4 Banyaknya Jumlah Perusahaan Menurut Badan Hukum.....	69
4.5 Jenis Layanan di MPP Kabupaten Banyuwangi	72
4.6 Jenis Layanan yang Diurus Melalui Aplikasi SIPO.....	82
4.7 Jumlah Pelaku Usaha Berdasarkan Badan Hukum di Banyuwangi.....	87
4.8 Jumlah Total Pengurusan SIUP Banyuwangi Tahun 2017	87
4.9 Total Pengurusan SIUP Banyuwangi Tahun	88
4.10 Pengurusan SIUP Berdasarkan Badan Usaha Tahun 2018	91
4.11 Data Verifikasi Pemohon SIUP Bulan Agustus-Desember 2018	98
4.12 Perbandingan Pembuatan SIUP Sebelum dan Sesudah	100
4.13 Tabel Verifikasi Inovasi Kebijakan Berdasarkan Proses Layanan Izin Usaha Terintegrasi Elektronik di MPP Kabupaten Banyuwangi.....	119

DAFTAR GAMBAR

1.1 Peringkat EoDB Indonesia Tahun 2013-2018	8
2.1 Siklus dari Kebijakan Publik.....	25
2.2 Proses Kebijakan Secara Umum	26
2.3 Tipologi inovasi Sektor Publik	42
2.4 Kategori Inovasi dari Segi Proses	44
2.5 Kerangka Berfikir.....	52
3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif	62
4.1 Peta Kabupaten Banyuwangi	66
4.2 Persebaran Sarana Perdagangan per Kecamatan.....	70
4.3 Susunan Organisasi MPP	78
4.4 Informasi Izin Selesai Melalui SMS Gateway	86
4.5 Alur Perizinan Usaha Melalui Aplikasi OSS	92
4.6 Alur Perizinan Melalui Aplikasi OSS	93
4.7 Permasalahan NPWP Tidak Valid	95
4.8 Nomer Induk Berusaha	97
4.9 SIUP yang Dikeluarkan Melalui OSS.....	97
4.10 Dasar Hukum MPP Kabupaten Banyuwangi	102
4.11 Layanan OSS di MPP Kabupaten Banyuwangi	103
4.12 Ruang Layanan Mandiri MPP Banyuwangi	109
4.13 Webform User OSS DPMPTSP Banyuwangi.....	111
4.14 Alur Pembuatan SIUP Melalui Sistem OSS	114

DAFTAR LAMPIRAN

6.1 Surat Ijin Penelitian dari lembaga penelitian dan pengabdian kepada masyarakat Universitas Jember.....	130
6.2 Surat Ijin Penelitian dari DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi	131
6.3 Pedoman Wawancara.....	132
6.4 Undangan Sosialisasi OSS dari Bank Indonesia kepada DPMPTSP Banyuwangi	135
6.5 Undangan Sosialisasi/Public Hearing tentang OSS oleh DPMPTSP Jawa Timur untuk DPMPTSP Banyuwangi.....	136
6.6 Dokumentasi Wawancara dengan Informan	137
6.7 Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik.....	138

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan inovasi kebijakan layanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik di Kabupaten Banyuwangi. Pelayanan publik (*public service*) merupakan pelayanan diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah telah diakui sebagai penduduk negara. Pemberian pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dan tugas pokok pemerintah pusat ataupun daerah. Disadari bahwa kondisi aparatur negara masih dihadapkan pada sistem manajemen pemerintahan yang belum efisien dan efektif. Berbagai permasalahan seperti korupsi, pungli, kepastian waktu penyelesaian layanan, dan lainnya menjadi bukti kongkrit buruknya kualitas pelayanan publik.

Fenomena yang terjadi di Kabupaten Banyuwangi terkait pelayanan publik berkaitan dengan kepastian waktu. Hal tersebut terjadi dalam layanan dokumen perizinan. Adanya sejumlah dokumen izin yang diterbitkan atau diselesaikan oleh DPMPTSP melebihi batas waktu yang telah ditetapkan oleh *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan. Data dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2018 terdapat 7.332 dokumen izin yang diterbitkan melebihi batas waktu. Setiap tahun artinya masih terdapat dokumen perizinan yang terbit melebihi batas waktu. Rinciannya pada tahun 2015 sebanyak 1.691 dokumen melebihi batas waktu dari 5.420 dokumen perizinan yang telah diterbitkan. Selanjutnya pada tahun 2016 sebanyak 1.880 dokumen dari 6.101 dokumen yang diterbitkan. Tahun 2017 sebanyak 1.668 dokumen dari 6.939 dokumen yang diterbitkan. Terakhir pada tahun 2018 sebanyak 2093 dari 7.379 dokumen yang diterbitkan. Rekapitulasi jumlah berdasarkan standar waktu dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Izin Berdasarkan Standar Waktu dari tahun 2015-2018 di Kabupaten Banyuwangi

No	Tahun	Keterangan			Jumlah	Presentase Jumlah Izin Lebih dari Standar (%)
		Terbit Kurang dari Standar Waktu	Terbit Sama dengan Standar Waktu	Terbit Lebih dari Standar Waktu		
1.	2015	548	3.181	1.691	5.420	31,20
2.	2016	575	3.646	1.880	6.101	30,81
3.	2017	636	4.635	1.668	6.939	24,04
4.	2018	527	4.759	2.093	7.379	28,36
Jumlah		2.286	16.221	7.332	25.839	

Sumber: simbppt.banyuwangikab.go.id (2018)

Berdasarkan tabel diatas setiap tahunnya terjadi peningkatan jumlah dokumen izin yang terbit melebihi standar waktu. Misalnya saja pada tahun 2015 dokumen izin yang terbit melebihi standar waktu sejumlah 1.691 sedangkan pada tahun 2016 sejumlah 1.880. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2015 sampai 2018 dokumen perizinan yang melebihi standar waktu terjadi peningkatan sejumlah 189. Lebih lanjut sampai tahun 2018 konsisten terjadi peningkatan dokumen perizinan yang terbit melebihi standar waktu. Padahal dari tahun 2015 sampai 2018 terjadi peningkatan dokumen izin yang terbit. Hal tersebut artinya kebutuhan masyarakat terkait pelayanan perizinan meningkat tetapi tidak diiringi dengan peningkatan kualitas layanan.

Sebenarnya Kabupaten Banyuwangi memberikan berbagai kemudahan dalam pengurusan Berdasarkan Peraturan Bupati (Perbup) No. 8 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan peraturan tersebut jangka waktu penyelesaian pengurusan perizinan tiga hari apabila dokumen lengkap. Selain itu Kabupaten Banyuwangi telah menerapkan *electronic government* dalam pengurusan perizinan untuk mempermudah pemohon. Salah satunya adalah Sistem Informasi Pendaftaran Izin Online (SIPO).

Fenomena yang terjadi selanjutnya di DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2015 sampai tahun 2018 jumlah perizinan yang diterbitkan tidak sebanding dengan jumlah perizinan yang dimohonkan. Hal tersebut menunjukkan BPPT Kabupaten Banyuwangi belum mampu menyelesaikan semua berkas permohonan izin yang dimohonkan dalam rentang tahun tersebut. Selama tahun 2015 sampai dengan tahun 2018 terdapat 30.549 dokumen izin dimohonkan sedangkan jumlah izin yang terbit 25.839 dokumen. Hal tersebut menunjukkan ada 4.710 dokumen yang tidak mampu diterbitkan. Rinciannya pada tahun 2015 sebanyak 988 berkas, tahun 2016 sebanyak 1.150 berkas, tahun 2017 sebanyak 1.235 berkas, dan tahun 2018 sebanyak 1.337 berkas. Rekapitulasi jumlah dokumen izin yang diterbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Jumlah Izin yang Dimohonkan dan Jumlah izin yang Terbit serta Jumlah izin yang Tidak Terbit dari Tahun 2015-2018 di Kabupaten Banyuwangi

No	Tahun	Keterangan			Presentase Jumlah Izin yang Tidak Terbit (%)
		Jumlah Izin yang Dimohonkan	Jumlah Izin yang Terbit	Jumlah Izin yang Tidak Terbit	
1.	2015	6.408	5.420	988	15,42
2.	2016	7.251	6.101	1.150	15,86
3.	2017	8.174	6.939	1.235	15,11
4.	2018	8.716	7.379	1.337	15,34
Jumlah		30.549	25.839	4.710	

Sumber: simbppt.banyuwangikab.go.id (2018)

Berdasarkan tabel diatas setiap tahunnya terjadi peningkatan dokumen izin yang tidak terbit. Padahal jumlah izin yang dimohonkan secara konsisten mengalami kenaikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa DPMPTSP dari segi kuantitas pelayanan perizinan belum optimal.

Berdasarkan pasal 1 ayat 1 Undang-Undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Lebih lanjut pada pasal 4 disebutkan bahwa pelayanan publik harus berasaskan ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Hal tersebut artinya seharusnya penyelenggara pelayanan publik sangat memperhatikan kepastian atau ketepatan waktu penyelesaian layanan.

BPPT merupakan penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di daerah sesuai yang diamatkan dalam Peraturan Presiden (Perpres) no. 97 tahun 2014. Lebih lanjut sekarang BPPT berubah nomenklturnya berdasarkan Undang-Undang no. 23 tahun 2014 menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Perubahan nomenklatur dari awalnya BPPT menjadi DPMPTSP ternyata belum mampu menyelesaikan permasalahan seperti kepastian waktu penyelesaian layanan.

PTSP merupakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses yang dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Tujuan PTSP adalah untuk memperpendek proses layanan. Selain itu PTSP bertujuan untuk mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau. Munculnya PTSP sebagai bentuk jawaban atas permasalahan tidak terintegrasinya setiap kantor dinas atau lintas dinas. Hal tersebut menyebabkan masyarakat yang akan mengurus perizinan ataupun non perizinan harus bolak-balik kantor. Setiap kantor dinas yang memiliki layanan publik tidak berada dalam satu tempat sehingga menyebabkan proses pelayanan lama. Lokasi yang berbeda-beda membuat masyarakat hendak membutuhkan pelayanan lebih satu dinas harus berpindah dari satu kantor ke kantor lainnya.

Implementasi PTSP ternyata mengalami permasalahan. Permasalahan yang muncul dari implementasi PTSP adalah kebijakan perizinan pemerintah pusat

dengan pemerintah daerah yang saling tumpang tindih. Kebijakan pemerintah pusat dan pemerintah daerah terkait perizinan tidak saling berintegrasi malah menimbulkan tumpang tindih kebijakan sehingga menghambat proses layanan. Menurut Mendagri Cahyo Kumolo seperti yang dilansir Detik.com, terdapat 3.143 Peraturan Daerah (Perda) atau Peraturan Kepala Daerah (Perkada) yang dicabut atau direvisi oleh pemerintah. Mayoritas Perda atau Perkada yang dicabut terkait investasi dan perizinan. Perda atau Perkada yang direvisi atau dicabut pemerintah umumnya dianggap menghambat proses perizinan.

PTSP sebenarnya sudah digagas sejak tahun 2000-an dengan istilah *One Stop Service*. Kebijakan PTSP salah satunya adalah Perpres no. 27 tahun 2009 yang selanjutnya diubah menjadi Perpres no.97 tahun 2014. Selama 4 tahun Perpres no. 27 tahun 2009 berjalan ternyata banyak daerah yang belum mengimplementasikannya. Hal tersebut ditandai tidak adanya lembaga penyelenggara PTSP. Padahal seharusnya pemerintah daerah baik pemerintah provinsi, pemerintah kota, dan pemerintah kabupaten telah melaksanakan Perpres no. 27 tahun 2009 dengan membentuk lembaga penyelenggara PTSP di masing-masing daerahnya. Berdasarkan hasil survey Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) pada tahun 2013 belum semua pemerintah daerah membentuk penyelenggara PTSP. Rinciannya sebagai berikut.

1. sebanyak 34 provinsi ternyata terdapat 1 pemerintah provinsi yang belum membentuk lembaga penyelenggara PTSP
2. sebanyak 412 pemerintah kabupaten terdapat 76 pemerintah kabupaten yang belum membentuk lembaga penyelenggara PTSP
3. sebanyak 102 pemerintah kota terdapat 9 pemerintah kabupaten kota yang belum membentuk lembaga penyelenggara PTSP

Rekapitulasi jumlah pemerintah daerah yang belum membentuk lembaga penyelenggara PTSP sampai tahun 2013 dapat dilihat pada tabel 1.3 dibawah ini.

Tabel 1.3 Rekapitulasi Pembentukan Lembaga Penyelenggara PTSP Berdasarkan Hasil Survey BKPM Tahun 2013

No.	Pemerintah Daerah	Jumlah	Penyelenggara PTSP		Presentase Pemerintah Daerah yang Belum Membentuk Lembaga Penyelenggara PTSP (%)
			Terbentuk	Belum Terbentuk	
1.	Pemerintah Provinsi	34	33	1	2,94
2.	Pemerintah Kabupaten	412	336	76	18,45
3.	Pemerintah Kota	102	93	9	8,82
Jumlah		548	462	86	

Sumber: Fatah Hidayat (2018)

Berdasarkan data ada tabel menunjukkan bahwa implementasi kebijakan PTSP masih belum optimal. Hal tersebut karena kebijakan PTSP tidak mengatur secara tegas bagi pemerintah daerah yang tidak menerapkannya. Maka dari itu perlu pembaharuan kebijakan terkait PTSP.

Permasalahan dalam pelayanan publik terkadang berkaitan dengan birokrasi yang berbelit-belit. Kebijakan pada tataran penerapan dilaksanakan oleh *street level bureaucracy* atau birokrasi level terendah. Birokrasi sebagai pelaksana kebijakan memiliki peranan penting agar kebijakan berjalan optimal. Sayangnya terkadang birokrasi malah menghambat berjalannya suatu kebijakan. Hal tersebut terbukti dengan sering terjadinya maladministrasi. Berdasarkan Undang-Undang no. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman, mal-administrasi merupakan perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia dalam Kompas.com pada tahun 2017 menerima 7999 laporan masyarakat mengenai maladministrasi. Adapun lima laporan mal-administrasi terbanyak dapat dilihat pada tabel 1.4 sebagai berikut.

Tabel 1.4 Laporan Masyarakat Terkait Mal-administrasi Kepada Ombudsman Tahun 2017

Pelanggaran	Jumlah Pelanggaran (Laporan)
Dugaan maladministrasi permintaan imbalan uang, barang dan jasa	605 laporan
Dugaan maladministrasi penyalahgunaan wewenang	666 laporan
Dugaan maladministrasi tidak kompeten	802 laporan
Dugaan maladministrasi tidak memberikan layanan	1.355 laporan
Dugaan maladministrasi penyimpangan prosedur	1.714 laporan

Sumber: nasional.kompas.com (2017)

Mal-administrasi sebenarnya akibat dari buruknya birokrasi. Mal-administrasi menunjukkan kegagalan birokrasi dalam mengurus urusan rakyat (Wahyudi, 2014:3). Kegagalan menginterpretasikan kebijakan, pemahaman keliru, kurangnya pemahaman mengenai yang sedang dilakukan atau dikerjakan, serta penyalahgunaan wewenang merupakan sekian dari banyak hal sebagai indikator mengenai buruknya kualitas birokrasi dalam pelayanan publik. Hal tersebut akhirnya menyebabkan terjadinya mal-administrasi.

Pelayanan perizinan berusaha di Indonesia berdasarkan Laporan EoDB (*Easy of Doing Business*) pada tahun 2018, Indonesia berada pada peringkat 72 dari sekitar 190 negara seperti dilansir oleh Berita Satu. Berikut peringkat EoDB Indonesia dari tahun 2013 sampai 2018.



Gambar 1.1 Peringkat EoDB Indonesia Tahun 2013-2018 (Sumber: <http://www.beritasatu.tv/>)

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa terjadi kenaikan peringkat kemudahan berusaha di Indonesia dari tahun 2013 yang menduduki peringkat 129 hingga pada tahun 2018 dapat mencapai 72. Pemerintahan Presiden Jokowi menargetkan kemudahan berusaha di Indonesia dapat menembus peringkat 40.

Indikator yang digunakan EoDB salah satunya adalah kemudahan memulai usaha (*starting business*). Kemudahan memulai usaha tentunya berkaitan dengan kemudahan perizinan yang harus dilalui terlebih dahulu. Selain itu indikator yang digunakan berkaitan dengan regulasi perizinan berusaha. Regulasi dapat menjadi acuan investor terkait keamanan dan kenyamanan menanamkan modalnya. Lebih lanjut regulasi dari sisi pemerintah untuk mengatur investasi yang diperbolehkan serta penerimaan pajak.

Pelayanan publik pada saat ini berkaitan erat dengan teknologi informasi. Teknologi informasi yang semakin berkembang mempengaruhi aspek kehidupan masyarakat. Hal tersebut membuat kebutuhan masyarakat semakin dinamis. Layanan publik perlu menyesuaikan dengan tuntutan masyarakat dan berkembangnya teknologi informasi. Oleh karena itu diperlukan pengembangan sistem informasi yang berbasis teknologi elektronik dalam proses pelayanan publik. Pemerintah sebenarnya telah mengembangkan layanan publik berbasis elektronik atau *electronic goverment (E-Gov)*. Terbukti tahun 2009 Badan

Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) telah menggunakan Sistem Pelayanan dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE). Sayangnya sistem tersebut belum terintegrasi dengan perizinan di kementerian atau lembaga lainnya namun bisa diakses oleh Pemda untuk mengeluarkan izin penanaman modal di daerah.

Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kemenkominfo) pada tahun 2013 membangun aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (SiCantik) yang ditujukan untuk operasional Pemda dalam PTSP. SiCantik dalam implementasinya ternyata hanya digunakan sebagian daerah. Pemda terkesan memilih membangun sistem sendiri, salah satunya di Kabupaten Banyuwangi terdapat Sistem Perizinan Online Mandiri (SIPO).

Permasalahan PTSP selanjutnya berkaitan dengan tidak adanya integrasi pemerintah pusat dan daerah. Salah satunya tidak adanya integrasi data antara pemerintah pusat dan daerah. Sebagai contoh di Kota Medan, pendaftaran investasi dimasukkan melalui aplikasi SPIPISE yang terintegrasi dengan BKPM, tetapi Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan Izin Usaha Perdagangan (IUP) diproses dalam aplikasi perizinan lokal yang berdiri sendiri. Hal tersebut berakibat pada database izin usaha tidak berintegrasi sehingga seringkali mengurangi keakuratan kajian dan analisis yang berdampak pada pengambilan kebijakan baik secara regional maupun nasional. Maka dari itu perlunya pemerintah pusat dan daerah membangun sebuah sistem yang saling berintegrasi. Namun hal tersebut masih belum cukup apabila tidak didasari adanya aturan yang jelas dan memberi sanksi tegas. PTSP pada tataran implementasi yang ternyata belum dilaksanakan oleh semua daerah sebagai contoh konkret bahwa diperlukan peraturan dengan diiringi sanksi tegas.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 23 (1) menjelaskan bahwa dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik maka perlu adanya sistem informasi yang bersifat nasional. Nantinnnya sistem informasi tersebut dikelola oleh menteri sesuai dengan kewenangannya. Menimbang selama hampir 10 tahun undang-undang tersebut berjalan pemerintah belum berhasil membuat sistem informasi yang bersifat nasional dan dapat

dijalankan oleh semua daerah agar terjadi integrasi sistem informasi pelayanan publik. Maka dari itu tahun 2018 tepatnya pada bulan juli 2018 pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) no. 24 tahun 2018 tentang pelayanan berusaha terintegrasi secara elektronik.

Berdasarkan peraturan tersebut perizinan usaha diurus melalui sistem aplikasi yang bernama *Online Single Submission* (OSS). Terdapat 20 sektor perizinan berusaha yang dapat diurus melalui OSS yaitu: 1) sektor ketenagalistrikan, 2) sektor pertanian, 3) sektor lingkungan hidup dan kehutanan, 4) sektor pekerjaan umum dan perumahan rakyat, 5) sektor kelautan dan perikanan, 6) sektor kesehatan, 7) sektor obat dan makanan, 8) sektor perindustrian, 9) sektor perdagangan, 10) sektor perhubungan, 11) sektor komunikasi dan informatika, 12) sektor keuangan, 13) sektor pariwisata, 14) sektor pendidikan dan kebudayaan, 15) sektor pendidikan tinggi, 16) sektor agama dan keagamaan, 17) sektor ketenagakerjaan, 18) sektor kepolisian, 19) sektor perkoperasian dan usaha mikro, kecil, menengah, 20) sektor ketenaganukliran.

Sebelum kebijakan diterapkan tentunya perlu dilakukan sosialisasi terlebih dahulu. Hal tersebut untuk meminimalisir kegagalan kebijakan. Selain itu agar tujuan sebuah kebijakan dapat tercapai dengan baik. Maka dari itu penerapan sistem perizinan usaha melalui OSS sebelum dirilis ke publik. Pemerintah pusat melalui Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) melaksanakan sosialisasi OSS pada tanggal 24 juni sampai dengan 2 juli 2019 yang dihadiri seluruh pejabat karyawan BKPM serta kementerian koordinator perekonomian. Selain itu kegiatan tersebut dihadiri pula oleh DPMPTSP provinsi seluruh indonesia dan pelaku usaha. Setelah kegiatan sosialisasi yang dilakukan pemerintah pusat terkait OSS maka DPMPTSP Provinsi Jawa Timur melakukan kegiatan serupa kepada seluruh DPMPTSP kabupaten/kota yang berada di Jawa Timur. Kegiatan sosialisasi dan bimbingan teknis tersebut dilaksanakan pada tanggal 19 juli 2019. DPMPTSP kabupaten/kota yang berada di Jawa Timur diundang untuk menghadiri kegiatan tersebut termasuk DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi.

Akhirnya pada bulan agustus 2019 DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi menerapkan perizinan usaha melalui OSS

Pelaksanaan kebijakan tersebut merupakan sebuah perubahan dalam layanan izin usaha. Kebijakan tersebut merupakan salah satu bentuk inovasi pemerintah untuk mempermudah proses perizinan. Inovasi menurut Carl Dahlman dalam World Bank (2010:31) adalah merupakan sesuatu kebaruan dalam produk atau layanan yang membuat lebih efisien, murah dan lain sebagainya. Berdasarkan pengertian inovasi tersebut, maka PP no. 24 tahun 2018 dapat dikategorikan sebagai inovasi. Hal tersebut dikarenakan kebijakan tersebut memuat kebaruan dalam sistem layanan melalui elektronik. Lebih lanjut sistem layanan melalui elektronik menggunakan aplikasi berbasis website dengan istilah OSS. Sebenarnya kebijakan PTSP memuat aturan untuk menggunakan sistem pelayanan berbasis elektronik. Kebijakan PTSP tetapi tidak mengatur tentang sistem pelayanan berbasis elektronik yang digunakan sehingga pemerintah daerah memilih untuk mengembangkan aplikasi tersendiri sesuai dengan daerahnya masing-masing. Adanya PP no. 24 tahun 2018 membuat pemerintah pusat dan pemerintah harus menggunakan aplikasi OSS dalam pelayanan perizinan.

Peraturan Pemerintah no. 24 tahun 2018 dapat dikategorikan sebagai inovasi kebijakan. Hal tersebut berdasarkan pendapat Walker dalam Tyrann dan Sausgraber (2003:4) bahwa inovasi kebijakan merupakan sebuah kebijakan yang baru diadopsi oleh sebuah negara. Kebaruan dalam kebijakan tersebut adalah adanya sanksi bagi yang tidak mengimplementasikan OSS di daerah. Berbeda dengan kebijakan PTSP yang tidak mengatur sanksi bagi yang tidak mengimplementasikannya. Akibatnya banyak pemerintah daerah belum menjalankannya seperti pada tabel 1.3.

Presiden Jokowi sebagai petahana yang maju pada pemilihan presiden 2019 dalam debat calon presiden pertama sempat menyinggung OSS seperti dilansir youtube.com. Lebih lanjut presiden Jokowi mengatakan bahwa OSS merupakan terobosan pemerintah untuk mempermudah serta mengintegrasikan proses perizinan dari pusat sampai ke daerah. Presiden Jokowi mengatakan proses suatu

perizinan yang awalnya membutuhkan waktu berbulan-bulan dapat diselesaikan dalam hitungan hari saja melalui OSS.

Berjalannya implementasi OSS di daerah ternyata memunculkan permasalahan baru. Pertama adanya tumpang tindih kebijakan perizinan di daerah sebelum adanya PP no. 24 tahun 2018. Hal tersebut membuat instansi atau dinas yang mengeluarkan perizinan seakan kewenangannya diambil alih semuanya oleh OSS. Kedua PP no. 24 tahun 2018 yang terkesan memaksa daerah mengimplementasikannya sehingga menyebabkan ketidaksiapan pemerintah daerah. Salah satu ketidaksiapan pemerintah daerah terkait SOP atau aturan teknis di daerah dengan adanya OSS tersebut. Tidak bisa dipungkiri bahwa setiap daerah mempunyai *local wisdom* yang membuat perbedaan dalam implementasi kebijakan.

OSS tersebut diterapkan di pemerintah pusat dan daerah. Peneliti tertarik untuk melihat proses penyelenggaraan OSS di pemerintah daerah. Penyelenggaraan OSS nantinya akan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan ataukah malah akan menghambat proses perizinan yang selama ini telah berjalan. Selanjutnya peneliti akan memilih Kabupaten Banyuwangi sebagai tempat penelitian. Banyuwangi sebagai salah satu kabupaten di Indonesia yang telah meraih berbagai penghargaan di bidang pelayanan publik. Adanya kebijakan OSS tersebut nantinya akan berdampak positif terhadap pengembangan pelayanan perizinan ataukah malah menghambat proses perizinan yang telah berjalan sehingga akhirnya memicu penurunan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini memfokuskan penerapan layanan OSS pada jenis izin usaha sektor perdagangan. Alasan pemilihan sektor perdagangan karena pengurusan teranyak izin usaha pada sektor perdagangan seperti yang disampaikan oleh Bapak Khairul Anam selaku Kepala Sub Bidang Pelayanan MPP Banyuwangi.

“..pelayanan perizinan disini sangat banyak dan bisa dilihat setiap harinya sangat ramai tetapi ada beberapa layanan perizinan terutama izin usaha yang sangat sering diurus yaitu SIUP”. (wawancara pada 29/5/2019 di Mal Pelayanan Publik).

Hal tersebut yang membuat peneliti tertarik meneliti penerapan inovasi kebijakan layanan perizinan usaha terintegrasi elektronik pada bidang izin usaha perdagangan. Penerapan inovasi kebijakan dalam penelitian ini dimaknai dengan melihat proses pelayanan setelah berjalannya inovasi kebijakan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dibangun penulis, maka rumusan masalah yang akan dikaji adalah bagaimana penerapan inovasi kebijakan dalam proses layanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan rumusan yang ingin dicapai dalam suatu penelitian. Selain itu tujuan juga dapat menjadikan peneliti terarah dan tidak keluar dari pembahasan yang hendak dicapai. Adapun tujuan penelitian yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan inovasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik di Kabupaten Banyuwangi. Lebih lanjut penerapan inovasi kebijakan dilihat melalui proses layanan setelah adanya kebijakan tersebut. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk melihat proses pelayanan setelah adanya inovasi kebijakan.

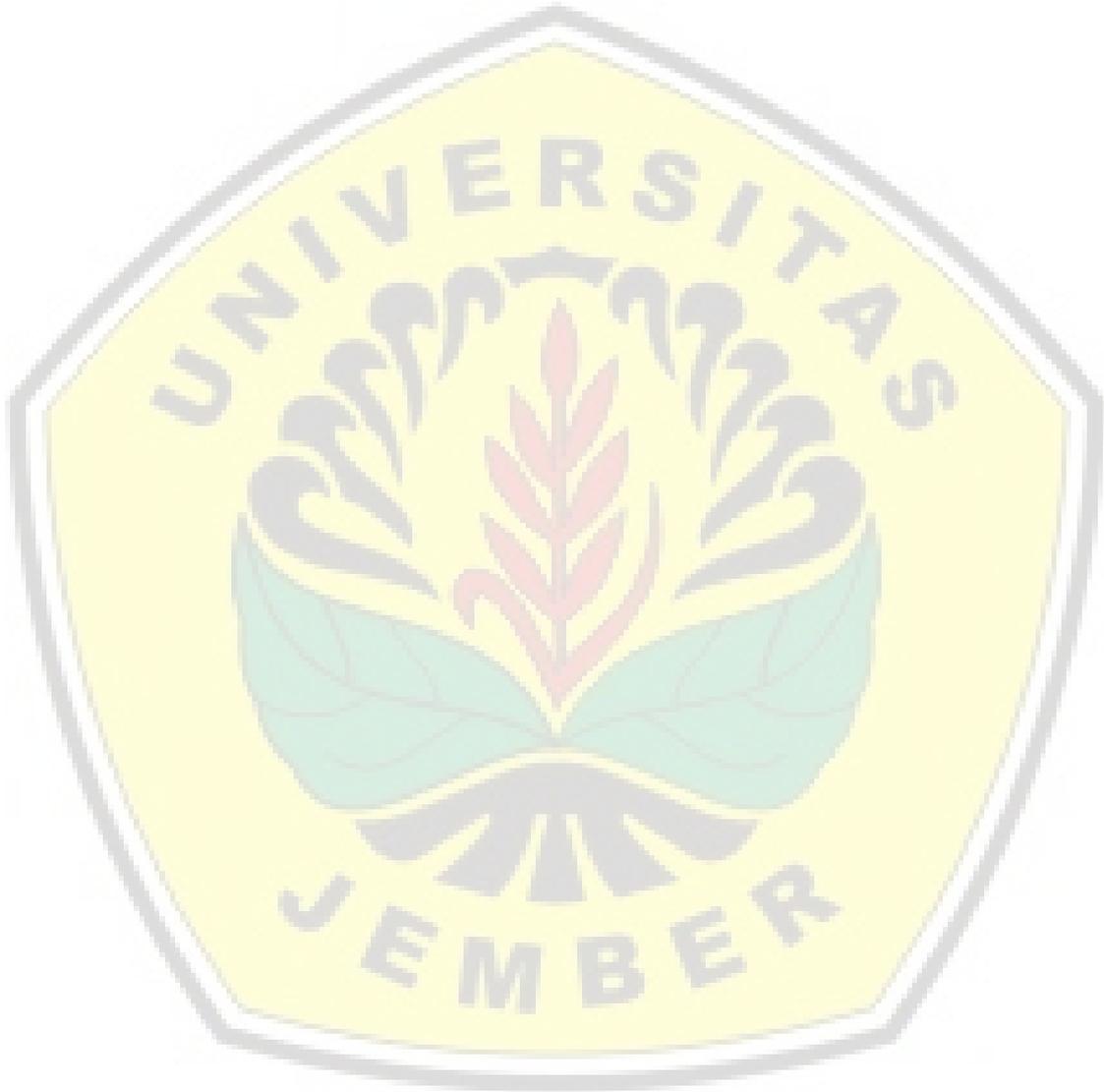
1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini yakni sebagai berikut.

1. Secara pribadi, melatih penajaman penalaran dengan mengembangkan dan memperluas wawasan maupun ilmu pengetahuan melalui teori-teori yang didapatkan dalam materi perkuliahan dan fakta sosial atau kondisi nyata di lapangan.
2. Secara akademis, penelitian ini dapat dijadikan suatu referensi baru untuk peneliti yang lain sekiranya memiliki suatu kesamaan pembahasan serta

dapat memberikan kontribusi bagi ilmu Administrasi Negara khususnya kebijakan publik.

3. Secara praktis, dapat menjadi salah satu acuan atau dapat memberikan kontribusi dan masukan bagi pemangku kebijakan dalam mengimplementasikan program tersebut.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka adalah bahan yang tertulis berupa buku, jurnal yang membahas tentang topik hendak diteliti (Raco 2013:104). Lebih lanjut berdasarkan buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:49) tinjauan pustaka meliputi kajian teori, hasil-hasil penelitian terdahulu (kajian empiris) berkaitan dengan masalah yang dibahas serta kerangka konseptual yang merupakan sintesis dari kajian-kajian sebelumnya dikaitkan dengan permasalahan sedang dihadapi, dan perumusan hipotesis atau asumsi (jika diperlukan) sebagai hasil akhir dari kajian teori.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka tinjauan pustaka merupakan sebuah bahan tertulis untuk membantu dalam menganalisis sebuah penelitian berupa konsep-konsep, teori-teori, dan hasil penelitian terdahulu terkait topik penelitian. Adapun konsep dasar yang digunakan peneliti yaitu sebagai berikut.

1. Administrasi Publik
2. Penerapan Kebijakan Publik
3. Pelayanan Publik
4. *Electronic Government*
5. Inovasi
6. Inovasi Kebijakan Publik

2.1 Administrasi Publik

2.1.1 Definisi Administrasi Publik

Istilah “administrasi” berasal dari kata *administration* yang dapat berarti mengelola atau menggerakkan, sehingga administrasi merupakan kegiatan mengelola atau menggerakkan (Indradi, 2016:1). Robbins dalam Indradi (2016:9) menyatakan administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas-aktivitas dalam pencapaian tujuan secara efisien melalui orang lain. Berdasarkan definisi dari beberapa ahli tersebut, dapat dipahami bahwa administrasi adalah suatu kegiatan

kerjasama yang melibatkan dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Syafiie (1999:17-18) istilah publik berasal dari kata *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. *Public* apabila didefinisikan sebagai umum, misalnya penawaran umum, milik umum, perseroan jasa umum, dan lain sebagainya. Definisi *public* sebagai masyarakat, misalnya hubungan masyarakat, pelayanan masyarakat, pendapat masyarakat, kepentingan masyarakat. Sedangkan definisi *public* sebagai negara, misalkan otoritas negara, keuangan negara, penerimaan negara, dan sektor negara. Dari penjabaran tersebut, definisi *public* sebagai negara dirasa lebih sesuai dengan topik yang dibahas peneliti yaitu otoritas negara berkaitan dengan kebijakan (*policy*).

Menurut Syafri (2012:25) menyatakan bahwa administrasi publik adalah suatu proses kerja sama sekelompok orang dalam merumuskan dan melaksanakan berbagai kebijakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pencapaian tujuan negara secara efisien dan berkeadilan sosial. Menurut Keban (2014:4) terdapat tiga variasi makna dalam administrasi publik. Pertama *administrasi of public*, yang menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah untuk masyarakat. Kedua, *administration for public* yang menunjukkan pemerintah lebih berperan dalam mengemban misi pemberian pelayanan publik. Pemerintah lebih tanggap terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dan lebih mengetahui cara terbaik dalam memberi pelayanan publik kepada masyarakat. Ketiga, *administration by public* yakni pemerintah lebih berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat, dan mengutamakan kemandirian serta kemampuan masyarakat.

2.1.2 Paradigma Administrasi Publik

Menurut Kuhn dalam Keban (2014:31) paradigma merupakan suatu cara pandang mengenai nilai, metode, prinsip dasar atau cara dalam memecahkan suatu permasalahan. Administrasi publik dalam perkembangannya telah mengalami beberapa pergeseran paradigma. Denhardt & Denhardt (2003) mengungkapkan bahwa terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik yaitu *Old Public*

Administration, New Public Management, dan New Public Service. Pergeseran paradigma administrasi publik tersaji dalam Tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1 Pergeseran Paradigma Administrasi Publik

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar Teoritis	Teori politik	Teori ekonomi	Teori ekonomi
Konsep Kepentingan Publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas birokrasi politik	<i>Client dan constituent</i>	<i>Costumers</i>	<i>Citizens</i>
Peran Pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multi aspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional
Struktur Organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas top-down	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagai cara secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan proteksi	Semangat <i>Entrepreneur</i>	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber: Denhard dan Denhard dalam Dwiyanto (2005:144)

Berdasarkan tabel di atas dapat dideskripsikan pergeseran paradigma administrasi publik mulai OPA, NPM, dan NPS sebagai berikut. Pertama paradigma OPA pembahasannya masih seputar teori-teori politik yaitu awalnya berkaitan dengan dikotomi politik dan administrasi. Lebih lanjut seluruh *public interest* dituangkan dalam bentuk aturan hukum yang bersifat top-down. Hal tersebut menyebabkan tidak ada pelibatan masyarakat dalam pembuatan aturan sehingga birokrasi sangat berkuasa. Adanya birokrasi sangat berkuasa membuat

bertindak semena-mena. Padahal tugas birokrasi sebagai pelayanan masyarakat. Berbagai permasalahan yang muncul pada paradigma OPA membuat munculnya berbagai kritikan dari para ahli administrasi publik. Selanjutnya muncul paradigma NPM sebagai wujud upaya perbaikan kinerja birokrasi.

Paradigma NPM pembahasannya berkaitan teori-teori ekonomi. Hal tersebut berkaitan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Paradigma NPM membawa nilai-nilai bisnis ke dalam administrasi publik. Masyarakat dianggap sebagai *customers* (pelanggan) dalam paradigma ini. Adanya hal tersebut membuat birokrasi harus melayani masyarakat dengan baik. Selain itu birokrasi dituntut lebih kreatif dan berinovasi. Tuntutan tersebut agar birokrasi dapat mengelola keuangan yang minim tetapi mampu memenuhi segala kebutuhan masyarakat. lebih lanjut memunculkan *Reinventing Government* (mewirausahakan birokrasi). Berjalannya paradigma ini ternyata memunculkan permasalahan. Salah satunya dengan anggapan masyarakat sebagai *customers*. Kritik dari anggapan tersebut, birokrasi dalam melayani pelanggan dapat berbeda-beda. Pelanggan yang memiliki modal lebih dilayani lebih baik dengan lainnya. Padahal dalam melayani masyarakat tidak boleh membeda-beda dan harus memenuhi keadilan sosial. Akhirnya muncul buku Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt tahun 2003 sebagai kritik paradigma NPM.

Buku Denhardt dan Denhardt memunculkan paradigma baru yang dikenal dengan *New Public Service* (NPS). NPS hadir dengan menggeser anggapan masyarakat sebagai *customer* (pelanggan) menjadi *citizens* (warga negara). Selain itu peran pemerintah bergeser dari *steering* ke *servicing*. Pelayanan publik lebih mengedepankan melayani masyarakat dengan pendekatan keadilan sosial. Lebih lanjut dalam pembuatan aturan, masyarakat sebagai *citizens* berperan untuk menyampaikan aspirasinya. Hal tersebut agar aturan hukum yang dibuat dapat menampung kepentingan publik. Selanjutnya membuat pembuatan aturan hukum bersifat *bottom-up*. Deskripsi pergeseran paradigma administrasi publik tersebut berdasarkan perspektif penulis. Selanjutnya deskripsi pergeseran administrasi publik dalam Handbook Inovasi Administrasi Negara (2014:6) sebagai berikut.

A. *Old Public Administration (OPA)*

Paradigma ini diprakarsai oleh Woodrow Wilson tahun 1887 melalui hasil pemikirannya yang diperkenalkan dalam tulisannya *Political Science Quarterly*. Wilson menegaskan perlunya dikotomi administrasi publik dengan politik. Dikotomi ini memisahkan antara dunia legislatif (politik) dengan dunia eksekutif. Resiko dari konsepsi ini adalah administrator rentan untuk mendapatkan gangguan dari ranah politik. Paradigma OPA memandang segala kepentingan publik dijelaskan dalam aturan hukum. Pemerintah menganggap dirinya sebagai satu-satunya institusi yang mengetahui, memiliki sumberdaya, serta mempunyai kemampuan dalam memecahkan masalah publik. Paradigma ini berpandangan bahwa organisasi publik paling efisien sebagai suatu sistem tertutup sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan dibatasi.

B. *New Public Management (NPM)*

Kemunculan konsep NPM lahir sebagai kritik paradigma OPA. Paradigma ini lahir pada tahun 1996 diawali oleh sejumlah krisis. Paradigma ini muncul karena adanya keluhan bahwa sektor publik terlalu besar, boros, inefisiensi, kinerja pelayanan publik buruk, serta kurangnya perhatian terhadap pengembangan, dan kepuasan kerja pegawai pemerintah. Secara teoritis gagasan NPM didukung dengan pendekatan perspektif rasionalis dan pendekatan manajerialisme atau neo-manajerialisme.

Peran pemerintah dalam NPM adalah untuk mengarahkan. Pemerintah cukup bertugas memonitor implementasi kebijakan. Perkembangan NPM banyak mendapat kritikan karena para birokrat cenderung berkompetisi untuk memperjuangkan kepentingan dirinya dari pada kepentingan umum. NPM lebih berfokus dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas sehingga kurang memperhatikan keadilan sosial.

C. *New Public Service (NPS)*

Paradigma NPS muncul dari buku Denhardt dan Denhardt pada tahun 2003. Paradigma NPM memandang rakyat sebagai pelanggan bukan sebagai warga

negara dalam pelaksanaan administrasi publik. Konsep NPM membuat seakan masyarakat adalah pelanggan yang harus dilayani dengan baik tetapi akhirnya menimbulkan tidak adanya keadilan sosial. Hal ini dikarenakan pelanggan yang mampu membayar lebih akan dilayani lebih baik ketimbang pelanggan lainnya. NPS mengusung konsep pelayanan kepada masyarakat bukan kepada pelanggan tetapi sebagai *citizens* dalam proses penyelenggaraan administrasi publik. Berbagai kebijakan dan program diarahkan untuk memenuhi kepentingan masyarakat dan dilakukan melalui tindakan kolektif dan proses kolaboratif. Kepentingan publik merupakan hasil dan proses dialog tentang nilai-nilai yang disetujui bersama oleh masyarakat dan bukan agregasi kepentingan pribadi atau kelompok. Kebijakan publik tidak hanya sekedar memenuhi tuntutan pasar, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai dan kepentingan masyarakat.

Konsep NPS dirasa sesuai dengan topik yang akan dibahas oleh peneliti. Paradigma NPS dianggap mampu merepresentasikan inovasi kebijakan melalui prinsip-prinsip yang dianutnya. Beberapa prinsip yang dijalankan diantaranya: 1) melayani warga negara bukan hanya sebagai pelanggan, tetapi fokus pada membangun hubungan kepercayaan dan kolaborasi yang dilakukan bersama warga negara; 2) kepentingan publik yang menciptakan kepentingan dan tanggung jawab bersama; 3) memberikan nilai pada pelayanan publik dan warga negara yang berkomitmen untuk membuat kontribusi bagi masyarakat; 4) berpikir strategis serta bertindak demokratis; 5) mengakui bahwa akuntabilitas tidaklah sederhana; 6) bukan sekedar melayani, tetapi juga mengarahkan dengan membantu memenuhi kepentingan mereka bersama; 7) produktivitas memanglah penting, tetapi menghargai orang lain adalah yang utama.

2.1.3 Dimensi Administrasi Publik

Menurut Keban (2014:11) terdapat 6 dimensi administrasi publik sebagai berikut.

1. Dimensi Kebijakan

Dimensi kebijakan menyangkut proses pembuatan keputusan untuk menentukan tujuan dan cara atau alternatif terbaik demi mencapai tujuan tersebut. Proses tersebut dapat dianalogikan dengan sistem kerja otak pada manusia yang memberikan arahan atau tujuan dari suatu tindakan.

2. Dimensi Struktur Organisasi

Dimensi struktur organisasi berkenaan dengan pengaturan struktur yang meliputi pembentukan unit, pembagian tugas antar unit (lembaga-lembaga publik) untuk mencapai tujuan dan target, termasuk wewenang dan tanggung jawabnya. Proses tersebut dapat diumpamakan dengan sistem organ tubuh manusia, yang memiliki peran dan fungsi tersendiri, dan siap melaksanakan tugasnya setelah mendapat perintah dari otak.

3. Dimensi Manajemen

Dimensi manajemen menyangkut proses bagaimana kegiatan-kegiatan yang telah dirancang dapat diimplementasikan (digerakkan, diorganisir, dan dikontrol) untuk mencapai tujuan organisasi melalui prinsip-prinsip manajemen. Ini dapat dianalogikan dengan sistem jantung dan urat nadi yang menyalurkan darah keseluruh tubuh termasuk ke organ-organnya agar dapat bergerak dan berfungsi.

4. Dimensi Etika

Dimensi etika memberikan tuntunan moral terhadap administrator tentang apa yang salah dan apa yang benar, atau apa yang baik dan yang buruk. Ini diibaratkan dengan sistem sensor pada tubuh manusia seperti perasaan, intuisi, dan suara hati nurani yang sering memberi teguran atau mengendalikan diri manusia.

5. Dimensi Lingkungan

Dimensi lingkungan adalah suasana dan kondisi sekitar yang mempengaruhi seluruh dimensi struktur organisasi, manajemen, kebijakan dan tanggung jawab moral. Hal ini diibaratkan dengan suhu dan iklim serta karakteristik lokasi dimana tubuh manusia bertumbuh dan berkembang. Mana kala iklim atau suhu serta lokasi kurang cocok dengan tubuh manusia maka tubuh tersebut akan sakit atau

terhambat untuk berkembang. Iklim ini tergambar dalam sistem politik, sosial ekonomi, dan budaya serta teknologi yang mewarnai dinamika administrasi publik dari suatu negara.

6. Dimensi Akuntabilitas Kinerja

Dimensi akuntabilitas kinerja memberikan suatu bukti nyata tentang kehadiran dan kegunaan riil pemerintah yang menjalankan fungsi-fungsi administrasi publik. Hal tersebut karena pada dimensi ini berkaitan dengan administrator yang telah dipercaya sebagai pihak yang profesional dan bermoral itu harus mempertanggungjawabkan segala perbuatan serta keputusannya kepada publik yang seharusnya mereka layani dalam bentuk kinerja.

Dimensi kebijakan dirasa sesuai dengan topik yang dibahas oleh peneliti. Hal tersebut dikarenakan penelitian ini akan membahas mengenai kebijakan sebagai salah satu bagian yang memiliki peranan penting dalam administrasi publik.

2.2 Penerapan Kebijakan Publik

2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu, nilai-nilai tertentu, dan praktik-praktik tertentu (Harold Laswell & Abraham Kaplan dikutip dari Nugroho 2011:93). Sedangkan menurut Carl I. Friedrich dikutip dari Nugroho (2011:93), kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, dengan ancaman dan peluang yang ada. Kebijakan diusulkan tersebut ditujukan untuk memanfaatkan potensi sekaligus mengatasi hambatan yang ada dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Kebijakan Publik terdiri dari dua kata yakni kebijakan dan publik. Kebijakan adalah *an authoritative decision. Decision made by the one who hold the authority, formal or informal*. Artinya kebijakan publik adalah keputusan yang diambil oleh seseorang yang memiliki kewenangan. Kewenangan tersebut bisa secara formal seperti presiden, menteri dan lain sebagainya serta secara informal

seperti kyai, kepala suku dan lainnya. Publik adalah sekelompok orang yang terikat dengan suatu isu tertentu. Jadi publik adalah *a sphere where people become citizen, a space where citizens interact, where state and society exist*.

2.2.2 Bentuk Kebijakan Publik

Berdasarkan UU No 12 tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundang-undangan pasal 7 (1) mengatur jenis dan hierarki peraturan perundang-undangan yakni antara lain a) Undang-Undang Dasar Negara Replublik Indonesia tahun 1945, b) Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat, c) Undang-Undang/Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang, d) Peraturan Pemerintah, e) Peraturan Presiden, f) Peraturan Daerah Provinsi dan, g) Peraturan Daerah Kabupaten/Kota. Kekuatan hukum dari masing-masing peraturan tersebut ditegaskan pada pasal 7 (2) Kekuatan hukum Peraturan Perundang-undangan sesuai dengan hierarki sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Secara sederhana kebijakan publik dapat dikelompokkan menjadi tiga (Nugroho, 2011:104) yaitu sebagai berikut.

1. Kebijakan publik yang bersifat makro atau umum yaitu ketujuh peraturan yang disebut diatas
2. Kebijakan publik bersifat messo atau menengah atau penjelas pelaksanaan. Kebijakan ini dapat berbentuk Peraturan Menteri, Surat Edaran Menteri, Peraturan Gubernur, Peraturan Bupati / Walikota dan lainnya
3. Kebijakan publik yang bersifat mikro adalah kebijakan yang mengatur pelaksanaan atau implementasi kebijakan diatasnya. Bentuk kebijakannya adalah peraturan yang dikeluarkan oleh aparat publik di bawah menteri, gubernur, bupati dan walikota

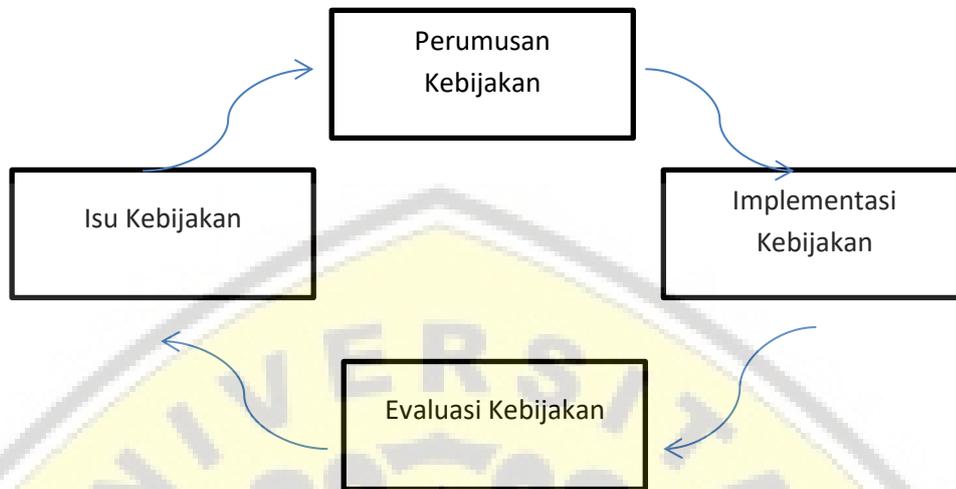
Menurut Abidin (2012:67), kebijakan publik dapat dibedakan dalam beberapa bentuk sebagai berikut.

1. Berupa aturan atau ketentuan yang mengatur kehidupan masyarakat (regulasi). Aturan yang termasuk golongan ini yakni undang-undang,

peraturan pemerintah, dan keputusan presiden. Sebagai aturan yang mengatur tata kehidupan masyarakat, aturan tersebut dapat berubah sesuai dengan perubahan masyarakat dan sasaran-sasaran ingin dicapai pada suatu waktu

2. Distribusi atau alokasi sumber daya. Kebijakan ini bermula pada tingkatan pemerintah untuk membantu golongan ekonomi lemah yang umumnya tidak dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan secara umum. Kebijakan ini ditujukan untuk mengimbangi berbagai kesenjangan antargolongan dan daerah dalam suatu negara. Hal ini disebabkan oleh berbagai kebijakan pembangunan yang ada baik di negara berkembang ataupun negara maju menjadi semakin tertinggal tanpa adanya kebijakan khusus dalam pendistribusian atau alokasi sumber daya.
3. Redistribusi atau re-alokasi. Kebijakan ini merupakan usaha perbaikan kepincangan sebagai akibat dari kesalahan kebijakan distribusi sebelumnya. Sasarannya adalah pada pemerataan ekonomi dalam masyarakat.
4. Pembekalan atau pemberdayaan. Pembekalan atau pemberdayaan ini dimaksudkan untuk memodali atau melengkapi masyarakat dengan sarana-sarana yang perlu agar dapat berdiri sendiri. Tujuan kebijakan ini adalah untuk pemerataan kemampuan, untuk kemudian dapat berkembang sendiri.
5. Etika merupakan aturan-aturan berdasarkan kaidah yang berlaku, baik berupa aturan agama maupun adat yang dapat dijadikan arahan atau pedoman bagi tindakan pemerintah.

2.2.3 Mekanisme Kebijakan Publik



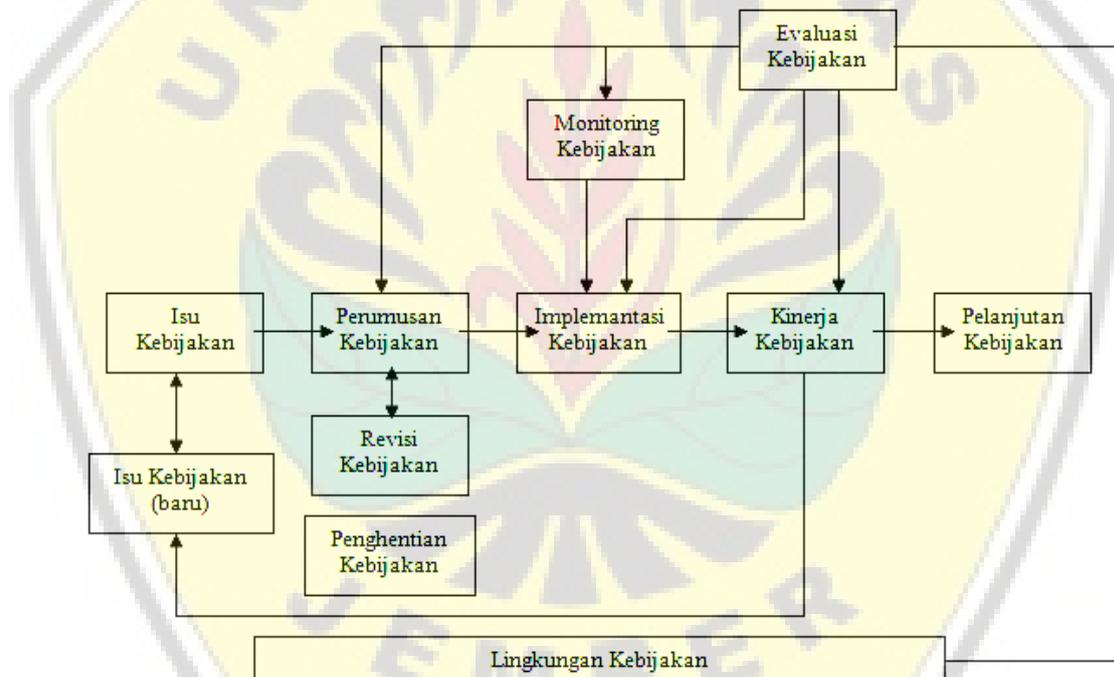
Gambar 2.1 Siklus dari kebijakan publik (Sumber: Nugroho, 2011:157)

1. Isu Kebijakan. Disebut isu apabila bersifat strategis, yakni bersifat mendasar yang menyangkut banyak orang atau bahkan keselamatan bersama biasanya berjangka panjang tidak bisa diselesaikan orang-seorang dan harus diselesaikan. Isu kebijakan terdiri atas dua jenis yaitu problem dan tujuan. Artinya kebijakan publik dapat berorientasi pada permasalahan yang muncul pada kehidupan publik dan dapat pula berorientasi pada tujuan yang hendak dicapai pada kehidupan publik.
2. Isu kebijakan kemudian menggerakkan pemerintah untuk merumuskan kebijakan publik dalam rangka menyelesaikan masalah tersebut. Rumusan kebijakan ini akan menjadi bagian hukum bagi seluruh negara dan warganya termasuk pimpinan negaranya.
3. Setelah dirumuskan, kebijakan publik ini kemudian dilaksanakan baik oleh pemerintah dan masyarakat bersama-sama.
4. Namun dalam proses perumusan, pelaksanaan, dan pasca pelaksanaan diperlukan tindakan evaluasi.
5. Implementasi kebijakan bermuara pada *output* yang dapat berupa kebijakan itu sendiri ataupun manfaat langsung yang dapat dirasakan.

6. Jangka panjang, kebijakan tersebut menghasilkan *outcome* dan *impact*. *Impact* atau dampak dapat berupa dampak yang diharapkan (*intended impact*) dan dampak yang tidak diduga (*unintended impact*).

Berdasarkan skema diatas, maka kita dapat melihat bahwa ada tiga kegiatan pokok yang berkenaan dengan kebijakan publik, yakni antara lain 1) perumusan kebijakan, 2) implementasi kebijakan, 3) evaluasi kebijakan dan dengan tambahan revisi kebijakan yang merupakan perumusan kembali dari kebijakan

Pemahaman sederhana tersebut sebenarnya mempunyai bentuk yang lengkap sebagai berikut.



Gambar 2.2 Proses Kebijakan Secara Umum (Sumber: Nugroho, 2017:159)

Pembahasan kebijakan publik tidak bisa lepas dari usaha untuk melaksanakan atau menerapkan kebijakan publik tersebut. Penerapan kebijakan publik merupakan rangkaian kegiatan setelah suatu kebijakan dirumuskan dan ditetapkan. Penerapan kebijakan mengacu pada mekanisme, sumberdaya, dan hubungan terkait dengan pelaksanaan program kebijakan. Berkenaan dengan Penerapan kebijakan, Islamy (2010) mengemukakan pengertian kebijakan publik, sebagai berikut.

1. Kebijakan negara dalam bentuk awalnya berupa ketetapan tindakan-tindakan pemerintah.
2. Kebijakan negara itu tidak cukup hanya dinyatakan, tetapi harus dilaksanakan dalam bentuk yang nyata.
3. Kebijakan negara yang baik untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dilandasi dengan maksud dan tujuan tertentu.
4. Kebijakan negara harus senantiasa ditujukan bagi pemenuhan kepentingan seluruh anggota masyarakat.

Penerapan kebijakan merupakan kegiatan lanjutan dari proses perumusan dan penetapan kebijakan. Sehingga penerapan kebijakan dapat dimaknai sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan, baik oleh individu maupun kelompok pemerintah, yang diorientasikan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Implikasi dari penerapan kebijakan merupakan konsekuensi yang muncul sebagai akibat dari dilaksanakannya kebijakan-kebijakan tersebut. Lebih lanjut implikasi yang terjadi akibat penerapan kebijakan adalah terjadinya perubahan sesuai dengan tujuan dari kebijakan tersebut. Perubahan tersebut salah satunya adalah proses layanan yang disesuaikan dengan aturan atau kebijakan baru. Pada penelitian ini penulis membahas tentang penerapan inovasi kebijakan layanan perizinan usaha terintegrasi elektronik di Mal Pelayanan Publik Banyuwangi. Fokus dari penelitian ini membahas tentang proses layanan setelah adanya inovasi kebijakan tersebut.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Definisi Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Dwiyanto (2005:11) berpendapat bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan

yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Moenir (2002:16) pelayanan adalah proses dalam pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan. Proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

2.3.2 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut.

- a. Kesederhanaan, yakni prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yakni produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan, yakni proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- f. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yakni tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yakni tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yakni pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain – lain.

2.3.3 Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memberikan rasa puas kepada masyarakat atas pelayanan yang diperolehnya. Untuk mencapai kepuasan masyarakat tersebut, dituntut adanya pelayanan yang berkualitas dengan memperhatikan asas – asas dalam pelayanan publik sebagaimana dinyatakan oleh Sinambela (2008:6) sebagai berikut.

- a. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif, yakni mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yakni bermaksud tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pihak pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

2.3.4 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima layanan. Standar pelayanan diperlukan untuk menilai suatu layanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan publik meliputi.

- a. Prosedur pelayanan, yakni prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk juga diatur mengenai pengaduan – pengaduan masyarakat.
- b. Waktu penyelesaian, yakni waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan masyarakat yang masuk.
- c. Biaya pelayanan, yakni biaya/tarif termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, yakni hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, yakni penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik, yakni kompetensi yang dimiliki oleh pemberi layanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pedoman dalam setiap pelaksanaannya. Asas, prinsip dan standar pelayanan publik di atas, dapat dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta dapat dijadikan indikator dalam menilai kinerja pihak penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

2.3.5 Bentuk – Bentuk Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dikelompokkan kedalam beberapa kelompok pelayanan diantaranya sebagai berikut.

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen – dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Menurut Moenir (2002: 190–196) bentuk pelayanan terbagi menjadi tiga macam meliputi.

- a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas – petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang – bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

1. memahami benar masalah – masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya
2. mampu memberikan penjelasan apa – apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu
3. bertingkah laku sopan dan ramah tamah
4. meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas

b. Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan dalam bentuk tulisan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu :

1. Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang – orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga
2. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya

c. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Berdasarkan pemaparan diatas mengenai bentuk – bentuk pelayanan publik, pelayanan yang dibahas dalam penelitian ini tergolong dalam bentuk pelayanan administratif.

2.3.6 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik terdapat beberapa pola sebagaimana yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut.

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

Pola penyelenggaraan terpadu dibedakan sebagai berikut.

1. Terpadu satu atap, pola pelayanan ini diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu.
2. Terpadu satu pintu, pola pelayanan ini diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang meliputi keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
3. Gugus tugas, petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi untuk memberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

2.4 *Elektronic Government*

Hidayat (2014:1) menyatakan bahwa *e-gov* merupakan suatu konsep baru dalam penyelenggaraan pemerintahan baik semua pemerintahan kabupaten/kota,

sebagai media informasi pembangunan, informasi kesehatan, maupun upaya berkomunikasi dengan masyarakat. Bank Dunia (World Bank) mendefinisikan *e- Government* sebagai berikut “*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*”.

Electronic Government disingkat *e-gov* merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*), dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet), dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik. Dari pengertian tersebut telah kita pahami bahwasanya *e-government* sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teknologi informasi dalam konsep *e-government* merupakan alat pendorong guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik serta mendorong peningkatan akuntabilitas dan transparansi aktivitas pemerintah.

2.4.1 Tujuan *E-Government*

Tujuan *e-government* adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa pelayanan publik oleh pemerintah, meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi-informasi layanan pemerintah, serta meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Tujuan-tujuan tersebut merupakan salah satu alasan pemerintah mengembangkan konsep *e-government*. Pengembangan *e-government* diarahkan dalam empat tujuan yang tercantum dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, yaitu sebagai berikut.

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh

masyarakat.

2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Secara umum tujuan dari *e-government* yaitu sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah guna meningkatkan kualitas layanan publik serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

2.4.2 Manfaat *E-Government*

Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2006:8), menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-governmnet* bagi suatu negara, antara lain.

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang

berkepentingan.

5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.4.3 Jenis-jenis *E-Government*

Jenis-jenis pelayanan *e-government* menurut Indrajit (Hidayat, 2014:4) dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu sebagai berikut.

1. *Publish* merupakan jenis implementasi *e-government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber dayacyang besar dan beragam. Di dalam kelas Publish ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (website) departemen atau divisi terkait dimana kemudian user dapat melakukan browsing (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.
2. *Interact*. Berbeda dengan kelas Publish yang sifatnya pasif, pada kelas *interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *publish*, user hanya dapat mengikuti link saja). Kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana

masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *tele-conference*, *web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui email, *frequent ask questions*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya).

3. *Transact*. Terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

2.4.4 Tipe-tipe Relasi *E-Government*

Indrajit dalam (Hidayat, 2014:2) mengklasifikasi tipe-tipe relasi *e-government* menjadi empat sebagai berikut.

1. *Government to Citizens (G2C)*. Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *e-government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekati dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.
2. *Government to Business (G2B)*. Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan

informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

3. *Government to Governments (G2G)*. Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.
4. *Government to Employees (G2E)*. Pada akhirnya, aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Mulyadi (2016:188) menyatakan pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan, pada ayat 2 dilanjutkan bahwa

yang dikatakan sebagai penyelenggara pelayanan publik yaitu Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas dan kegiatan-kegiatan yang secara khusus untuk memberikan layanan dan memenuhi kebutuhan bagi masyarakat.

2.5 Inovasi

2.5.1 Definisi Inovasi

Inovasi dalam sektor publik dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik serta menciptakan keanekaragaman metode pelayanan. Menurut Sutarno (2012:132) inovasi merupakan transformasi pengetahuan kepada produk, proses, dan jasa baru, serta tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut West & Farr dalam Ancok (2012:34) mendefinisikan inovasi sebagai suatu pengenalan dan penerapan dengan sengaja sebuah gagasan, proses, produk, dan prosedur baru pada unit yang menerapkannya, dirancang untuk dapat memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi serta masyarakat.

Inovasi menurut Carl Dahlman dalam World Bank (2010:31), "*Innovation is a new and better product or service or a new and more efficient, or less costly, way of producing, delivering, or using that product or service. Innovation is important because it provides a means for getting more output or welfare from limited resources*". Pengertian inovasi menurut Carl Dahlman dapat dideskripsikan bahwa inovasi merupakan sesuatu kebaruan dalam produk atau layanan yang membuat lebih efisien, murah dan lain sebagainya. Hal tersebut akibat dari penggunaan produk atau layanan tersebut. Lebih lanjut inovasi adalah sesuatu yang penting karena memberikan suatu hasil atau kesejahteraan bagi penerimanya. Penjelasan inovasi Carl Dahlman dilengkapi dalam buku yang

dikeluarkan World Bank. Inovasi menurut *World Bank* (2010:2) perlu dipahami yaitu “*innovation should be understood as the dissemination of something new in a given context, not as something new in absolute terms*”. Berdasarkan pengertian inovasi tersebut maka perlu dipahami bahwa inovasi sebagai sesuatu kebaruan dalam konteks tertentu. Lebih lanjut inovasi bukan hanya tentang sesuatu yang benar-benar baru. Hal tersebut karena sesuatu yang benar-benar baru bukan berarti inovasi sesungguhnya tetapi merupakan bagian dari inovasi. Sesuatu yang baru dapat diartikan sebagai inovasi meskipun tidak mengalami perubahan secara keseluruhan tetapi dalam konteks tertentu telah terjadi suatu perubahan sederhana. Selanjutnya menurut *World Bank* (2010:4) “*innovations come from the entrepreneurs who make them happen and ultimately depend on a society’s receptiveness*”. Maksudnya, inovasi dapat muncul dari *entrepreneurs*. *Entrepreneurs* disini diartikan sebagai seseorang atau sekelompok orang yang memiliki daya kreatifitas dan inovatif. Inovasi dapat muncul dari seseorang atau sekelompok orang yang memiliki daya kreatifitas untuk mewujudkan perubahan. Keberhasilan inovasi pada akhirnya bergantung dari penerimaan masyarakat.

2.5.2 Tipologi inovasi

Menurut Mulgan & Albury (2003:3) yang diperkuat pendapatnya oleh Muluk (2008:44) menjelaskan bahwa inovasi adalah “*Successful innovation is the creation and implementation of new process, products, services, and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality*”. Definisi tersebut bermakna bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Lebih lanjut Baker (2002) dalam Muluk (2008:45) perkembangan baru yang mencakup inovasi dalam hal metode pelayanan harus dikembangkan menjadi inovasi strategi atau kebijakan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli tersebut, Muluk (2008:45) membagi beberapa tipologi inovasi, yakni inovasi sistem, inovasi produk pelayanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, dan inovasi kebijakan.

A. Inovasi Sistem

Inovasi sistem seperti yang dikemukakan oleh Muluk (2008:45) merupakan inovasi yang mencakup cara baru yang telah diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor atau adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

B. Inovasi Produk

Menurut Muluk (2008:45) inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan. Menurut Ancok (2012:40) Setiap pengguna layanan selalu menginginkan produk yang multiguna yang dapat memberikan banyak manfaat. Desain produk atau tampilan produk menjadi hal yang sangat penting bagi pengguna layanan.

C. Inovasi Kebijakan

Menurut Muluk (2008:45) inovasi pada kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan serta strategi baru beserta alasannya yang berasal dari kenyataan yang ada. Berdasarkan Handbook Inovasi Administrasi Negara (2014:19) inovasi kebijakan terbagi menjadi tiga jenis, yakni sebagai berikut 1) *Policy Innovation: New Policy Direction and Initiatives*; 2) *Innovation in The Policy Making Process*; 3) *Policy to Faster Innovation and Its Diffusion*.

D. Inovasi Metode

Menurut Muluk (2008:45) inovasi metode merupakan perubahan yang bersifat kebaruan dalam hal berinteraksi dengan pelanggan, atau penggunaan tata cara baru dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

E. Inovasi Proses

Menurut Muluk (2008:45) inovasi proses berasal dari suatu gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan, serta mengacu pada kombinasi yang

terjadi pada perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan dalam berinovasi.



Gambar 2.3 Tipologi inovasi sektor publik (Sumber: Muluk, 2008:45)

2.5.3 Level Inovasi

Inovasi pelayanan dalam penyelenggaraannya memiliki beberapa kategori level inovasi, yang merupakan akibat dari besarnya dampak yang ditimbulkan dari penyelenggaraan inovasi tersebut. Mulgan dan Albury (2003) yang pendapatnya diperkuat dalam Muluk (2008:46) menjelaskan kategori level inovasi sebagai berikut.

1. Inovasi Inkremental

Inovasi inkremental berarti inovasi yang terjadi dapat membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Sebagian besar inovasi yang berada dalam level ini jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walau demikian, inovasi inkremental memiliki peranan penting dalam pembaruan di sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus menerus.

2. Inovasi Radikal

Inovasi radikal merupakan suatu perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi pada level ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan

dukungan politik yang besar dalam melaksanakannya. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik serta untuk dapat memenuhi harapan dari pengguna layanan yang selama ini terabaikan.

3. Inovasi Transformatif atau Sistematis

Inovasi transformatif berarti membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dalam keorganisasian dengan cara mentransformasikan semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi pada level ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi.

2.5.4 Kategori Inovasi

Menurut Christensen dan Laergreid (2001) sebagaimana dalam Muluk (2008:48) membedakan inovasi ke dalam dua kategori, yakni sebagai berikut.

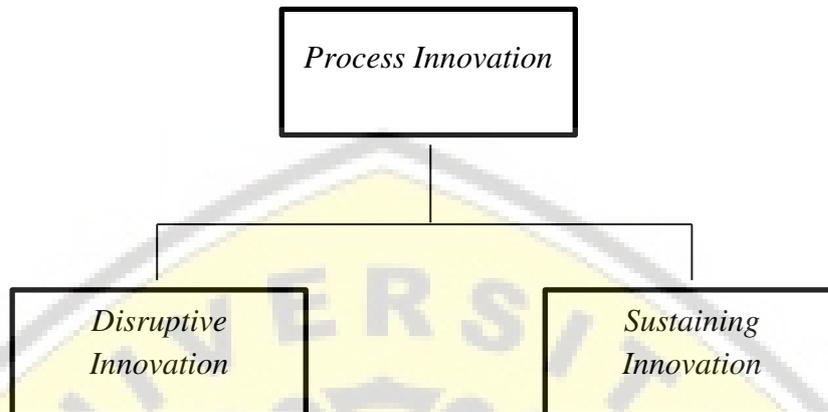
a. *Sustaining innovation* (inovasi terusan)

Sustaining innovation merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru, namun tetap dengan mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan system yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

b. *Discontinues innovation* (inovasi terputus)

Discontinues innovation merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang benar-benar baru dan tidak lagi mendasarkan pada kondisi yang sudah ada sebelumnya. *Discontinues innovation* membawa pelayanan atau produk yang berbeda, pengguna layanan yang berbeda, serta membutuhkan sumber daya yang berbeda pula. Sehingga inovasi terputus ini memiliki kadar inovasi yang lebih tinggi dari inovasi sebelumnya, yakni inovasi terusan atau *Sustaining innovation*. Pembedaan inovasi berdasarkan hubungannya dengan system yang lama ini diperlukan untuk melihat besarnya ketergantungan inovasi terhadap tatanan lamanya serta kebutuhan sumber daya untuk memenuhi kebutuhan dari system yang baru. Untuk melakukan sebuah inovasi, suatu organisasi perlu memperhitungkan banyak aspek. Hal ini dilakukan untuk menjamin keberhasilan

serta hasil yang akan diperoleh dari inovasi yang dijalankan. Dengan memperhitungkan itu semua tujuan dari adanya inovasi akan dapat tercapai.



Gambar 2.4 Kategori inovasi dari segi proses (Sumber: Muluk, 2008:48)

2.5.5 Perbedaan Paradigma Administrasi Publik dalam Memandang Inovasi

Inovasi dapat diartikan suatu ide, produk, informasi teknologi, kelembagaan, perilaku, nilai-nilai, dan praktek-praktek baru atau objek-objek yang dapat dirasakan sebagai sesuatu baru oleh individu atau masyarakat. Secara konseptual inovasi merupakan proses memikirkan dan mengimplementasikan kebijakan penyelenggaraan kepentingan publik yang original, penting, dan berdampak (LAN 2014:18).

Inovasi apabila dikaitkan dengan paradigma OPA, NPM, dan NPS maka, paradigma NPS dianggap paling tepat menerapkannya. Melalui NPS, publik dipandang secara utuh dan humanis tidak direduksi sebagai pelanggan yang berciri ekonomistis-egoistis maupun sebagai pihak luar yang menjadi sasaran mekanis birokrasi (LAN 2014:14). Selanjutnya paradigma NPS menaruh perhatian yang besar terhadap inovasi dan bersifat integral serta komprehensif karena NPS merupakan pendekatan yang memberikan perhatian pada kolaborasi antar pihak dan peningkatan kinerja tiap elemen organisasi. Hal ini berbeda dengan paradigma lainnya yang cenderung memandanh inovasi secara terbatas dan parsial. Berikut perbedaan paradigma administrasi negara dalam memandang inovasi dalam tabel 2.2 sebagai berikut.

Tabel 2.2 Perbedaan Paradigma Administrasi Publik dalam Memandang Inovasi

	OPA	NPM	NPS
Arti Penting Inovasi	Kurang penting	Penting	Sangat penting
Ranah Inovasi	Integral organisasi	Hubungan organisasi publik-pelanggan	Holistik dan integral
Tujuan Inovasi	Menjalankan sistem dan aturan secara efektif	Menjalankan sistem administrasi yang sadar akan nilai dan norma	Memenuhi kepentingan publik

Sumber: Handbook Administrasi Negara (2014)

Penjelasan paradigma administrasi publik dalam memandang inovasi sebagai berikut, pertama paradigma OPA memandang bahwa inovasi bukan sesuatu yang penting. Aturan hukum yang ada hanya perlu dijalankan dengan efektif tanpa adanya dorongan untuk melakukan perubahan sesuai dengan perkembangan lingkungan. Selanjutnya pada paradigma NPM, inovasi mulai dipandang perlu dan penting. Inovasi digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut agar pelayanan kepada pelanggan semakin baik. Terakhir pada paradigma NPS, inovasi dianggap sangat penting. Inovasi diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan nilai-nilai keadilan sosial.

2.6 Inovasi Kebijakan Publik

Secara khusus inovasi kebijakan menurut Walker (Tyran & Sausgruber 2003:4) *“policy innovation is a policy which is new to the states adopting it, no matter how old the program may be or how many other states may have adopted it”*. Berdasarkan pengertian tersebut maka disimpulkan bahwa sebuah kebijakan yang baru diadopsi oleh sebuah negara dapat dikatakan sebagai inovasi kebijakan meskipun, sebenarnya kebijakan tersebut usang atau banyak negara lain telah

mengadopsinya. Lebih lanjut inovasi kebijakan dapat didefinisikan sebagai perubahan cara pandang dalam mengatasi permasalahan yang ada sehingga memunculkan solusi (Sururi 2016:6). Alasan diperlukannya inovasi kebijakan seperti diungkapkan oleh Patrick Llerena dan Mireille Matt (2005:1) yakni “*the more recent theoretical literature regarded the rationale for innovation policies as being to provide solutions to ‘market failures’*”. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi kebijakan diperlukan karena adanya kegagalan pasar. *Market* (pasar) disini bukan dalam pengertian pasar sesungguhnya. Pasar disini diartikan sebagai *public interest* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kegagalan pasar maka dapat diartikan sebagai kegagalan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu kebutuhan masyarakat tersebut adalah pelayanan publik. Secara konseptual inovasi kebijakan dibagi menjadi dalam 3 bagian yaitu sebagai berikut (LAN 2014:19).

1. *Policy Innovation: New Policy Direction and Initiatives*

Inovasi kebijakan yang dimaksud adalah adanya inisiatif dan arah kebijakan baru. Hal tersebut dapat diartikan bahwa setiap kebijakan publik yang dikeluarkan pada prinsipnya harus dapat memuat sesuatu yang baru.

2. *Innovation in the policy making process*

Inovasi kebijakan pada peranan ini berfokus pada proses pembuatan atau perumusan kebijakan. Contohnya adalah perubahan proses perumusan kebijakan yang selama ini belum dapat memfasilitasi peran serta warga atau *stakeholder* terkait.

3. *Policy to foster innovation and its diffusion*

Kebijakan yang dimaksud adalah kebijakan yang khusus diciptakan untuk mendorong, mengembangkan, dan menyebarkan inovasi untuk berbagai sektor.

Glor (2001) mengidentifikasi pola inovasi kebijakan berdasarkan 3 pendekatan sebagai berikut.

1. **Motivasi Individu:** Ini bisa berupa motivasi ekstrinsik atau motivasi intrinsik. Motivasi intrinsik muncul dari dalam individu, misalnya sebuah

komitmen terhadap sebuah program karena adanya identifikasi pribadi dengannya. Motivasi ekstrinsik timbul dari luar individu, misalnya kontrol manajerial atau insentif dari luar.

2. Budaya organisasi: Ini bisa berupa budaya bottom up atau top down
3. Tantangan: Ini bisa berupa minor (misalnya berisiko rendah terhadap individu atau organisasi) atau mayor berisiko tinggi terhadap individu dan organisasi)

Daya penyebaran inovasi kebijakan terjadi dengan merujuk pada 2 determinan penting, yaitu *internal determinant* dan *regional diffusion* (Tyran & Sausgruber 2003:2). *Internal determinant* adalah karakteristik sosial, ekonomi, dan politik yang terjadi menentukan keinovatifan negara tersebut. Sedangkan *regional diffusion* adalah kemungkinan sebuah negara mengadopsi dari negara tetangganya yang telah mengadopsi kebijakan tersebut. Ilustrasi dari terjadinya *internal determinants* yang menyebabkan terjadinya inovasi kebijakan adalah perubahan sosial ekonomi dalam negeri, demonstrasi publik, instabilitas politik yang memaksa terjadi perubahan kebijakan mendasar berkenaan dengan kepentingan publik. *Regional Diffusion* terjadi ketika negara tetangga menerapkan kebijakan tertentu yang ditiru oleh negara kita. Misalnya, Malaysia memberlakukan kewajiban menyalakan lampu bagi pengendara sepeda motor untuk menekan angka kecelakaan. Kebijakan tersebut kemudian ditiru oleh Indonesia dengan harapan dapat menekan angka kecelakaan (Sururi 2016:22).

2.6.1 Kriteria Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik

Sururi (2016:24) membagi 8 kriteria inovasi kebijakan dalam perspektif administrasi publik sesuai dengan kajian Lembaga Administrasi Negara (2014:22) yaitu: 1) inovasi kebijakan berdasarkan proses, 2) inovasi kebijakan berdasarkan metode, 3) inovasi kebijakan berdasarkan produk, 4) inovasi kebijakan berdasarkan konsep, 5) inovasi kebijakan berdasarkan struktur organisasi, 6) inovasi kebijakan berdasarkan hubungan, 7) inovasi kebijakan berdasarkan ilmu pengetahuan dan teknologi, 8) inovasi kebijakan pengembangan sumber daya manusia. Penjelasan dari masing-masing kriteria sebagai berikut.

A. Inovasi Kebijakan Berdasarkan Proses

Penerapan inovasi yang dilakukan berdasarkan proses meliputi peningkatan kualitas kerja dari berbagai stakeholder yang dilakukan secara efisien dan efektif. Mekanisme kerja organisasi publik yang cenderung lambat, berbelit-belit dan rumit dirubah ke arah mekanisme kerja yang cepat, tepat dan produktif. Tujuan dari inovasi proses adalah masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan.

Menurut kajian dari Lembaga Administrasi Negara (2014), terdapat dua jenis inovasi proses kerja. Pertama, inovasi secara internal, yang menysasar proses kerja yang dilakukan di antara pegawai dalam lingkup intern suatu organisasi. Kedua, inovasi secara eksternal yang dilakukan oleh unit kerja yang berhubungan secara langsung dengan pihak luar (pelanggan dan pemangku kepentingan) dalam rangka menjalankan proses kerja rutin atau memberikan pelayanan publik. Ruang lingkup dari inovasi proses meliputi standar operasional prosedur (SOP), tata laksana, sistem, dan prosedur. Kriteria penentuan sebagai berikut.

- 1) Inovasi ini dilangsungkan pada level tata laksana rutin.
- 2) Inovasi disebut sukses apabila proses kerja yang dilakukan menjadi semakin cepat, mudah, dan efektif
- 3) Dalam tata laksana rutin, pihak yang berwenang menjadi semakin sedikit dan duplikasi atau tumpang tindih tahapan menjadi hilang

B. Inovasi Berdasarkan Metode.

Penerapan Inovasi metode dilakukan berdasarkan model dan stategi kebijakan yang baru. perubahan metode lama ke arah metode yang baru dimaksudkan agar dapat dicapai tujuan yang lebih optimal. Menurut kajian LAN (2014) Kriteria penentuan berdasarkan metode dilakukan sebagai berikut.

- 1) Bentuk dari inovasi ini adalah kebijakan organisasi yang menggariskan cara baru dalam melakukan proses kerja organisasi. Cara baru ini dapat menysasar berbagai ranah seperti cara membuat keputusan, cara membuat produk, cara melakukan pelayanan, dan sebagainya

- 2) Inovasi ini dilakukan ketika cara atau metode lama yang digunakan organisasi dirasa tidak lagi efektif dan menguntungkan
- 3) Mengingat inovasi ini bersifat makro dan dapat diterapkan untuk bidang yang luas, untuk membedakannya dari inovasi yang lain, maka perlu dicari inovasi metode yang sifatnya holistik dan paradigmatis. Metode yang baru tersebut diterapkan untuk seluruh kegiatan dan sektor yang ada di organisasi tersebut

C. Inovasi Kebijakan Berdasarkan Produk

Penerapan inovasi berdasarkan produk dilakukan dengan memodifikasi berbagai produk-produk yang dihasilkan oleh organisasi dengan tujuan agar organisasi mempunyai daya saing. Menurut kajian LAN (2014), kriteria penentuan inovasi produk adalah sebagai berikut.

- 1) Inovasi ini dipakai atau dinikmati secara langsung oleh pelanggan
- 2) Organisasi terlibat secara langsung, aktif, dan penuh melalui proses internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dinikmati pelanggan tersebut
- 3) Inovasi produk disebut sukses apabila: produk yang dihasilkan semakin bermutu dan meningkat kualitasnya sehingga pemakai semakin puas atau produk yang diciptakan merupakan produk baru yang tidak ada presedennya. Kebaruan tersebut memenuhi harapan dan keinginan masyarakat dalam cara yang sebelumnya tak terbayangkan.

D. Inovasi Kebijakan Berdasarkan Konsep

Organisasi publik perlu terus melakukan perubahan paradigma, ide, gagasan sebagai bagian dari inovasi yang dilakukan berdasarkan konsep organisasi untuk memecahkan permasalahan. Menurut kajian LAN (2014) terdapat beberapa kriteria inovasi kebijakan berdasarkan konsep sebagai berikut.

- 1) Inovasi ini lahir dari perubahan cara pandang atas suatu masalah yang kemudian diwujudkan dalam kebijakan
- 2) Penilaian atas kesuksesan ini dapat dilihat dengan membandingkannya dengan kebijakan sebelumnya yang dilandasi oleh cara pandang lama.

Apabila hasil atau kinerja kebijakan baru lebih baik, maka inovasi konseptual dapat dipandang berhasil

- 3) Biasanya, perubahan cara pandang ini dilakukan dengan melihat suatu isu dengan perspektif yang lebih positif atau dengan melakukan pembaruan paradigma

E. Inovasi Kebijakan Berdasarkan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi

Menurut LAN (2014) penerapan inovasi Iptek meliputi pembaharuan terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi oleh organisasi seperti sistem organisasi, peralatan dan skill aparatur. Hal tersebut menjadi tuntutan organisasi dalam menghadapi perubahan dan perkembangan masyarakat yang semakin dinamis.

F. Inovasi Kebijakan Berdasarkan Struktur Organisasi

Inovasi struktur organisasi dilakukan agar organisasi mampu fleksibel terhadap perkembangan yang terjadi dalam organisasi. Struktur organisasi yang relevan dengan sifat dan perkembangan masyarakat perlu dilakukan agar organisasi mampu menciptakan kinerja aparatur semakin meningkat.

G. Inovasi Kebijakan Berdasarkan Hubungan

Setiap organisasi, terlebih sektor publik, pasti berhubungan dengan pihak-pihak luar. Agar pencapaian tujuan dapat lebih mudah tercapai dan sumberdaya yang digunakan dapat digunakan dengan lebih cerdas dan efektif, maka organisasi perlu membina dan merangkai mekanisme hubungan dengan pihak luar dalam cara yang inovatif, saling menguntungkan, dan saling memampukan. Dengan demikian inovasi melalui hubungan yang efektif dan bersifat simbiosis mutualisme menjadi kolektifitas *stakeholder* dalam menciptakan tata kelola organisasi yang baik (LAN 2014).

H. Inovasi Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Manusia

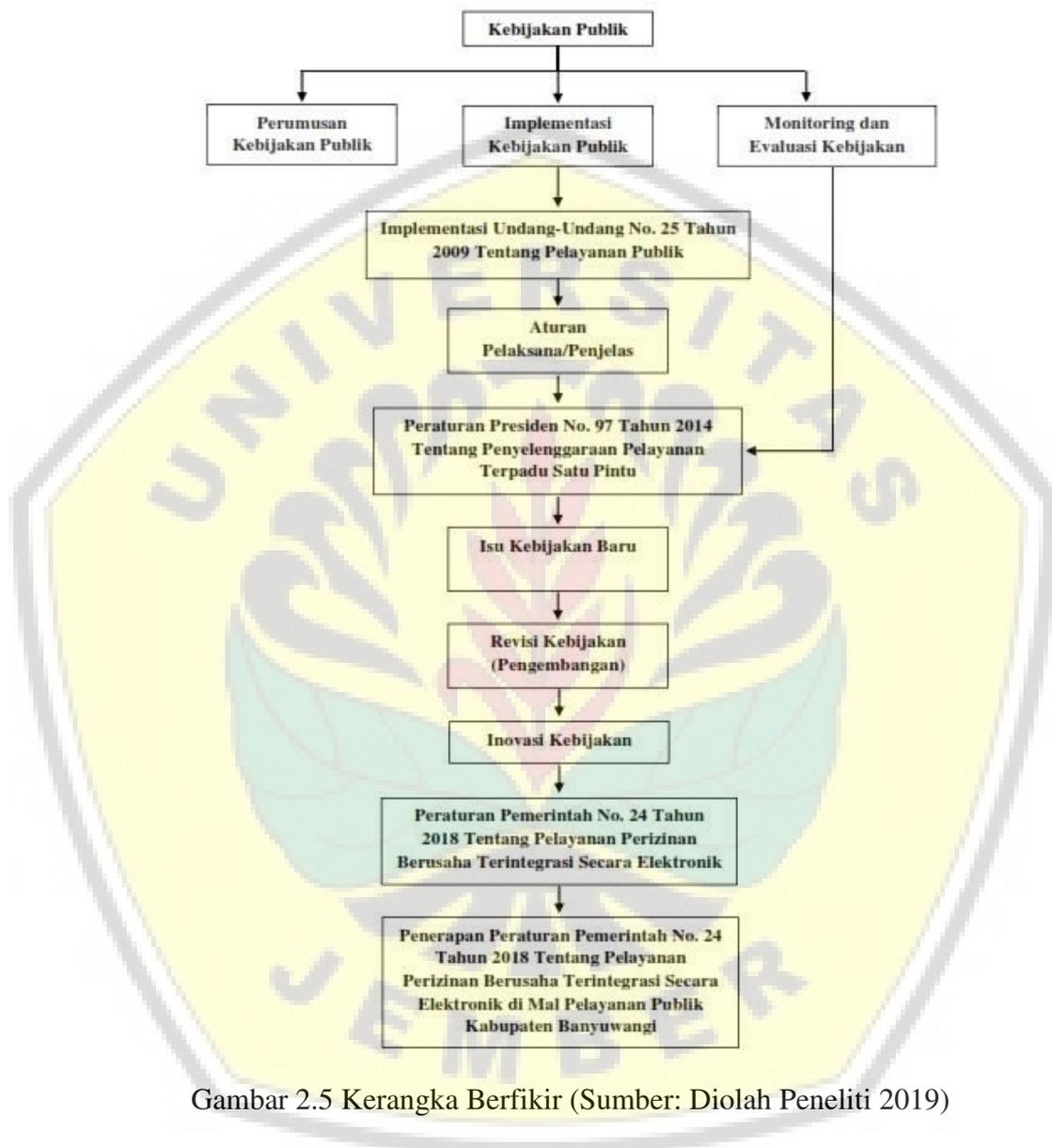
Menurut LAN (2014) secara prinsip inovasi sumber daya manusia adalah faktor yang sangat penting karena asset utama organisasi adalah manusia. Seluruh inovasi yang dilakukan tidak akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan apabila

inovasi sumber daya manusia tidak berhasil. Pentingnya organisasi dalam menyusun kebijakan internal organisasi dalam memberikan prioritas terhadap inovasi sumber daya manusia menjadi hal yang perlu dilakukan. Metode pelatihan, kompetensi, peningkatan karir dan pemberdayaan aparatur adalah beberapa metode inovasi dalam pengembangan sumber daya manusia.

Berdasarkan penjelasan kriteria inovasi kebijakan dalam perspektif administrasi publik maka peneliti memilih inovasi kebijakan berdasarkan produk sebagai kriteria yang digunakan peneliti pada saat penelitian. Hal tersebut karena inovasi kebijakan berdasarkan proses dirasa sesuai dengan topik penelitian. Peneliti tetapi tidak memungkiri akan menambah kriteria inovasi kebijakan dalam perspektif administrasi publik yang digunakan apabila ternyata diperlukan pada saat penelitian dilakukan.



2.7 Kerangka Berpikir



Gambar 2.5 Kerangka Berfikir (Sumber: Diolah Peneliti 2019)

BAB 3. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2011:2) metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah ini yang dimaksudkan dalam hal ini adalah cara-cara yang sifatnya rasional, empiris, dan sistematis. Definisi metode menurut Usman dan Akbar (2009:41) merupakan suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pendekatan Penelitian
2. Tempat dan Waktu Penelitian
3. Situasi Sosial
4. Desain Penelitian
5. Teknik dan Alat Perolehan Data
6. Keabsahan Data.
7. Teknik Penyajian Data.

3.1 Pendekatan Penelitian

Berdasarkan dengan permasalahan dan latar belakang yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Menurut Moleong (2004:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Lebih lanjut Bandur (2016:24) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menuntut peneliti untuk mengambil kesimpulan berdasarkan pandangan-pandangan partisipan. Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data dan pelapor penelitian (Moleong: 2004:168).

Berangkat dari definisi tersebut, penelitian ini mendeskripsikan dan menguraikan secara jelas tentang penerapan inovasi kebijakan layanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik di mal pelayanan publik kabupaten banyuwangi. Lebih lanjut fokus penelitian ini adalah untuk melihat proses layanan setelah adanya inovasi kebijakan tersebut.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu adalah instrumen yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Bisa dibayangkan jika tempat dan waktu salah walaupun yang dibahas adalah pada satu bahasan fokus yang sama. Karena kemungkinan antara satu tempat dengan tempat yang lain untuk fokusnya sangat jarang. Apalagi terjadi dalam waktu yang sama juga. Jadi bisa disimpulkan bahwa tempat dan waktu sangat mempengaruhi hasil penelitian. Menurut Afrizal (2014:128) lokasi atau tempat penelitian merupakan lokasi dari sebuah penelitian dimana penelitian akan dilakukan. Lokasi penelitian juga dapat diartikan *setting*/konteks sebuah penelitian. Pada penelitian ini, peneliti menentukan Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Banyuwangi sebagai tempat atau lokasi penelitian. Waktu penelitian dilakukan pada Mei-Juli tahun 2019.

3.3 Situasi Sosial

Penelitian dengan metode kualitatif menggunakan istilah situasi sosial. JP Spradley (1980) dalam Satori dan Komariah (2014:111) menyatakan bahwa dalam tiap situasi sosial terdapat tiga komponen yang dapat diamati yaitu ruang (tempat), pelaku (aktor), dan kegiatan (aktivitas). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa elemen situasi sosial yang berinteraksi secara sinergis dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Berdasarkan pengertian diatas, elemen situasi sosial sebagai berikut.

1. Tempat

Penelitian ini dilakukan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Banyuwangi.

2. Pelaku

Interaksi pelaku atau aktor dalam kegiatan penelitian kualitatif perlu dicermati dengan baik, sebab dari sinilah peneliti akan memperoleh data yang diharapkan dapat menjawab masalah yang tengah dipecahkannya. Interaksi aktor atau subjek penelitian menurut Amirin (dalam Idrus, 2009:91) merupakan seseorang atau sesuatu yang mengenyainya ingin diperoleh keterangan. Istilah subjek penelitian kualitatif disebut informan, yaitu orang-orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakannya. Pelaku (*actor*) yang terlibat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Trisetia Supriyanto, S.TP., M.Si. selaku Kepala Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi
 2. Moh. Khairul Anam, S.AP. selaku Kepala Sub Bagian Pelayanan Mall Pelayanan Publik
 3. Arry Putra Prawiratama selaku Koordinator Lembaga OSS
 4. Aditya Pranata dan Eva Rif'atul Himah selaku Operator Pelayanan OSS
 5. Masyarakat pengguna OSS
3. Aktifitas yang berkaitan dengan penelitian ini sebagai berikut.
- a. Peneliti melakukan wawancara kepada informan
 - b. Peneliti melakukan observasi awal berhubungan dengan penerapan pelayanan berizin berusaha terintegrasi elektronik melalui berita cetak ataupun elektronik.
 - c. Peneliti mengumpulkan informasi baik dengan wawancara maupun meminta data kepada informan.

3.4 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah rencana dan struktur penyelidikan yang disusun sedemikian rupa, sehingga peneliti akan memperoleh jawaban-jawaban atas pertanyaannya (Silalahi, 2009:180). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif.

3.4.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi peneliti sehingga terhindar dan tidak terjebak dalam pengumpulan data pada bidang yang sangat umum dan luas atau kurang relevan dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Menurut Idrus (2009:42) dari fokus penelitian, peneliti akan menurunkan serangkaian pertanyaan penelitian yang akan ditelitinya. Fokus penelitian sangat penting dijadikan sarana untuk memadu dan mengarahkan jalannya penelitian, berpedoman kepada fokus penelitian, sehingga peneliti mengetahui dengan pasti data mana yang akan diambil. Fokus dalam penelitian ini adalah penerapan inovasi kebijakan layanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik. Lebih lanjut penelitian ini berfokus pada proses layanan setelah inovasi kebijakan tersebut diimplementasikan.

3.4.2 Penentuan Informan Penelitian

Menurut Moleong (2004:132), informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Dalam penelitian ini, teknik penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Silalahi (2009:272) "*purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel atau informan yang ada pada posisi terbaik untuk memberikan informasi yang dibutuhkan terkait masalah penelitian". Penentuan informan menurut Faisal (1990) yang dikutip oleh Sugiyono (2011:221) sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Orang yang mampu memahami suatu masalah yang diteliti dengan proses enkulturasi yaitu proses penghayatan bukan sekedar proses mengetahui;
2. Orang yang masih berkecimpung dalam masalah yang diteliti;
3. Orang yang memiliki waktu yang memadai untuk dimintai informasi;
4. Orang yang mampu menyampaikan informasi secara lebih objektif bukan berdasarkan subjektivitasnya;
5. Orang yang masih baru dikenal oleh peneliti sehingga peneliti dapat menjadikannya sebagai narasumber atau guru dalam penelitiannya.

Kebijakan publik setidaknya meliputi 3 unsur yaitu pembuat atau penanggungjawab kebijakan, pelaksana kebijakan, dan sasaran kebijakan. Penelitian ini akan menggunakan ketiga unsur kebijakan tersebut sebagai kriteria penentuan informan antara lain sebagai berikut 1) Trisetia Supriyanto, S.TP., M.Si. selaku Kepala Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, 2) Moh. Khairul Anam, S.AP. selaku Kepala Sub Bagian Layanan Mall Pelayanan Publik 3) Arry Putra Prawiratama selaku Koordinator Lembaga OSS sebagai pelaksana kebijakan, 4) Masyarakat pengguna OSS.

3.4.3 Data dan Sumber Data

Data merupakan bahan penting yang digunakan oleh seorang peneliti untuk menjawab pertanyaan dan mencapai tujuan penelitian. Oleh karena itu, data dan kualitas data merupakan pokok penting dalam penelitian karena menentukan kualitas hasil penelitian (Silalahi, 2009:280). Sedangkan sumber data menurut Lofland dan Lofland (1984:47) dalam Moleong (2004:112) “sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah *kata-kata*, dan *tindakan* selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.”

Data menurut Moleong (2004:112) terbagi dalam beberapa jenis, antara lain sebagai berikut:

1. Kata-Kata dan Tindakan

Kata-kata dan tindakan dapat diamati dengan melakukan wawancara atau pengamatan merupakan sumber utama.

2. Sumber Tertulis

Dilihat dari segi sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber data tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi.

3. Foto

Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan peneliti untuk menelaah segi-segi subjektif dan hasilnya sering dianalisis secara induktif. Ada dua kategori foto yang dapat dimanfaatkan,

yaitu yang dihasilkan orang dan dihasilkan oleh peneliti (Bogdan dan Biklen, 1982:102 dalam Moleong 2004:114-115).

4. Data Statistik

Peneliti kualitatif sering juga menggunakan data statistik yang telah tersedia sebagai sumber tambahan lainnya. Statistik misalnya dapat membantu memberi gambaran tentang kecenderungan subjek pada latar penelitian.

Sumber data menurut Silalahi (2009:289) terbagi menjadi sumber data intern yang berasal dari dalam organisasi dan sumber data ekstern yang berasal dari luar organisasi. Data ekstern terbagi menjadi data primer dan data sekunder. Sumber data primer adalah suatu objek atau dokumen original-material mentah dari pelaku (*first-hand information*). Sedangkan sumber data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber yang lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya mengenai data dan sumber data. Data yang diambil dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Kata-kata dan tindakan dengan mewawancarai informan
2. Sumber tertulis, peneliti memperoleh data melalui berita online (*kompas.com, jatimnews.com, dan lainnya*). Jurnal online dan dokumen pribadi yang diperoleh dari informan seperti data jumlah izin siup selama tahun 2018.

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut

1. Sumber data primer didapatkan dari informan secara langsung seperti surat sosialisasi OSS oleh DPMPTSP Prov. Jawa Timur dan Bank Indonesia sebagaimana terlampir.
2. Sumber data sekunder diperoleh dari *oss.go.id* serta berita dan jurnal online lainnya.

3.5 Teknik dan Alat Perolehan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh setiap peneliti akan berbeda-beda sesuai dengan jenis penelitian, masalah penelitian, serta jenis data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode

pengumpulan data yang akan dijabarkan, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.5.1 Metode Observasi

Menurut Usman dan Akbar (2009:52) “Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti”. Sedangkan menurut Bandur (2016:105) terdapat dua jenis observasi yang signifikan dalam pengumpulan data penelitian kualitatif yaitu observasi partisipan dan observasi langsung. Secara umum dalam observasi partisipan, peneliti menjadi pemain aktif dalam lingkungan penelitian. Sedangkan dalam observasi langsung, peneliti hanya mengamati/melihat langsung perilaku/fenomena tersebut tanpa terlibat langsung ke dalam kehidupan partisipan. Observasi yang akan dilakukan oleh peneliti menggunakan teknik observasi langsung. Akan tetapi peneliti tidak menutup kemungkinan melakukan observasi partisipan jika memang diperlukan. Dalam observasi ini peneliti mengamati lingkungan kerja Lembaga OSS yang berada di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Kemudian mengamati proses pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui OSS.

3.5.2 Metode wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengambilan data dengan cara mewawancarai informan secara langsung. Menurut Usman dan Akbar (2009:55) “Wawancara ialah proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung”. Pewawancara disebut *interviewer* sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewee*. Penelitian ini menggunakan metode wawancara mendalam (*indepth interview*). Penggunaan *indepth interview* sangat signifikan dalam memahami secara lebih mendalam tentang persepsi masing-masing individu yang sedang diteliti. Selanjutnya *indepth interview* terdiri atas wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Menurut Silalahi (2009:313) wawancara terstruktur dan tak terstruktur sebagai berikut.

1. Wawancara terstruktur, memerlukan administrasi dari suatu jadwal wawancara oleh seorang pewawancara. Pewawancara memiliki sejumlah

pertanyaan yang telah disusun dan dia mengadakan wawancara atas dasar atau panduan pertanyaan tersebut.

2. Wawancara tak terstruktur, pewawancara tidak memiliki setting wawancara dengan sekuensi pertanyaan yang direncanakan yang akan ditanyakan pada informan.

Wawancara menurut Silalahi (2009:314) dapat dilaksanakan dengan dua cara yaitu wawancara tatap muka dan telepon.

1. Wawancara tatap muka, wawancara yang dilakukan secara personal antara pewawancara dengan yang diwawancarai.
2. Wawancara melalui telepon, merupakan pembicaraan antara pewawancara dengan yang diwawancarai dengan menggunakan telepon sebagai alat.

Metode wawancara yang digunakan oleh peneliti yaitu tipe wawancara terstruktur dengan cara bertatap muka dengan pedoman wawancara sebagaimana terlampir.

3.5.3 Metode Dokumentasi

Selain metode observasi dan metode wawancara. Peneliti juga menggunakan metode dokumentasi. Menurut Usman dan Akbar (2009:69) dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen. Dokumentasi merupakan tambahan dalam usaha mengumpulkan data yang diperlukan di dalam penelitian. Metode dokumentasi merupakan metode penggalan data sekunder yang diperlukan guna menunjang data primer yang telah diperoleh dari pihak peneliti.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan metode dokumentasi dengan cara mengumpulkan sumber-sumber data yang berasal dari arsip atau dokumen. Dokumen bisa pribadi maupun resmi, namun peneliti menggunakan dokumen resmi yang diperoleh dari tempat penelitian, informan maupun secara online. Adapun dokumen yang diperoleh oleh peneliti antara lain jumlah SIUP selama tahun 2018, undangan sosialisasi OSS yang dilakukan oleh Bank Indonesia dan

DPMPTSP Prov. Jawa Timur, Peraturan Pemerintah tentang OSS sebagaimana telah terlampir.

3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data

3.6.1 Triangulasi

Selama penelitian berlangsung, mungkin terdapat kesalahan yang terjadi baik itu dari pihak peneliti maupun dari pihak informan. Tidak semua pernyataan dari informan sesuai dengan permasalahan penelitian ini. Untuk mengurangi tingkat kesalahan yang terjadi, maka peneliti mengadakan pengecekan kembali data-data yang diperolehnya tersebut sebelum diproses ke dalam bentuk laporan.

Langkah yang dilakukan oleh peneliti dalam menguji keabsahan data adalah dengan triangulasi. Menurut Moleong (2004:178) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap itu. Menurut Sugiyono (2011:257) triangulasi terbagi menjadi triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

a. Triangulasi Sumber

Pada triangulasi sumber uji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh merupakan data yang valid.

b. Triangulasi Teknik

Pada triangulasi teknik uji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, kemudian dicek dengan observasi dan wawancara.

c. Triangulasi Waktu

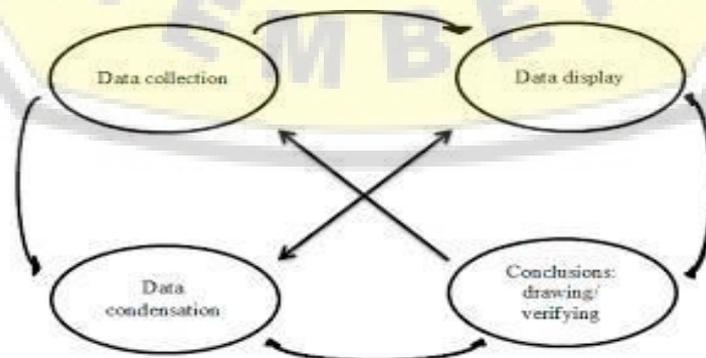
Pada triangulasi waktu uji kredibilitas data dilakukan dengan cara pengecekan pada wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda.

Berdasarkan penjelasan mengenai jenis triangulasi diatas, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. “Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi

yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif “(Patton, 1987:331) dalam Moleong (2004:330). Penggunaan triangulasi sumber yang digunakan adalah triangulasi sumber berbasis wawancara yaitu dengan mengkroscek temuan melalui orang atau informan lain. Wawancara kepada 1) Trisetia Supriyanto, S.TP., M.Si. selaku Kepala Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, 2) Moh. Khairul Anam, S.AP. selaku Kepala Sub Bagian Layanan Mall Pelayanan Publik 3) Arry Putra Prawiratama selaku Koordinator Lembaga OSS sebagai pelaksana kebijakan, 4) Masyarakat pengguna OSS. Dengan begitu peneliti dapat memberikan pandangan lain terkait fokus penelitian oleh informan yang berkompeten dalam memberikan informasinya. Selain itu juga untuk mengecek balik derajat kepercayaan informasi yang telah diperoleh.

3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data

Teknik penyajian dan analisis data adalah metode terakhir dalam tahap proses penelitian. Teknik penyajian data menurut Miles dan Huberman (1992:17) “sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan tindakan”. Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (2014:10), membagi proses dalam tiga tahapan analisis data yaitu *data condensation*, *data display*, dan *conclusiondrawing* atau *verification*. Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, pengerucutan, penyederhanaan, peringkasan dan transformasi data. Secara lebih terperinci, langkah-langkah tersebut dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif (Sumber: Miles, Huberman dan Saldana, 2014:14)

3.7.1 Kondensasi (Pengembunan) Data

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:10) *Data condensation refers to the process of selecting data, focusing, simplifying, abstracting, and transforming the data that appear in written-up field notes or transcriptions*". Kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan mengabstraksi dan menstranformasikan data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip. Kondensasi data berarti mengubah data sebelumnya menguap menjadi lebih padat. Letak perbedaan antara reduksi dengan kondensasi terletak pada cara penyederhanaan data. Reduksi cenderung memilah kemudian memilih, sedangkan kondensasi menyesuaikan seluruh data yang dijarah tanpa harus memilah (mengurangi) data.

A. *Selecting*

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:18) peneliti harus bertindak selektif, yaitu menentukan dimensi-dimensi mana yang lebih penting, hubungan-hubungan mana yang mungkin lebih bermakna, dan sebagai konsekuensinya, informasi apa yang dapat dikumpulkan dan dianalisis. Informasi-informasi yang berhubungan dengan penerapan inovasi kebijakan layanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi.

B. *Focusing*

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:19) menyatakan bahwa memfokuskan data merupakan bentuk praanalisis. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan data yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap seleksi data. Peneliti hanya membatasi data yang berdasarkan rumusan masalah. Fokus data pada rumusan masalah yaitu penerapan inovasi kebijakan layanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi.

C. *Abstracting*

Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman dasar serta pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di

dalamnya. Pada tahap ini data yang telah terkumpul dievaluasi. Khususnya yang berkaitan dengan kualitas dan kecukupan data. Apabila data yang menunjukkan penerapan inovasi kebijakan layanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi sudah dirasakan baik dan cukup, data tersebut digunakan untuk menjawab masalah peneliti.

D. *Simplifying dan Transforming*

Data dalam penelitian ini selanjutnya disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai cara, yakni melalui seleksi yang ketat, ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Untuk menyederhanakan data, peneliti mengumpulkan data setiap proses dan konteks sosial dalam bentuk transkrip wawancara.

3.7.1 Penyajian Data

Menurut Prastowo (2012:224) penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun guna menarik kesimpulan dan tindakannya. Penyajian data yang benar akan membawa hasil penelitian yang baik dalam penelitian kualitatif ini. Data yang terkumpul dan telah melalui proses reduksi data akan peneliti sajikan dalam bentuk teks yang berisi naratif.

3.7.2 Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Verifikasi data atau kesimpulan adalah proses terakhir setelah penyajian data. Menurut Sugiyono (2011:253) kesimpulan adalah temuan baru dalam sebuah penelitian. Temuan baru disini bisa membuat sesuatu yang baru yang berbeda dari yang sudah ada atau membuat jawaban baru dari temuan lama yang telah diteliti lebih dulu.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian secara umum dapat disimpulkan bahwa terdapat 199 layanan di MPP Kabupaten Banyuwangi. Salah satunya adalah layanan perizinan usaha. Layanan perizinan usaha meliputi Surat Izin Usaha Perdagangan, Surat Izin Usaha Kontraktor, dan lainnya. Penelitian berfokus pada izin usaha perdagangan. Lebih lanjut fokus penelitian untuk mendeskripsikan penerapan inovasi kebijakan layanan perizinan usaha khususnya pada proses pelayanan SIUP. Lebih jelasnya dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pertama proses layanan perizinan usaha perdagangan atau SIUP setelah melalui OSS semakin cepat dan efektif. Hal tersebut dikarenakan pelaku usaha dapat mengurus SIUP dimanapun dan kapanpun. Alur proses pengurusan SIUP melalui OSS diawali dengan pelaku usaha mendaftar akun OSS. Setelah memiliki akun maka dilanjutkan mengisi data usaha yang dimiliki. Lebih lanjut apabila berhasil maka proses selanjutnya mengisi 5 digit kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) sesuai dengan usaha yang dimiliki. Selanjutnya mengisi komitmen usaha dan komitmen komersial. Khusus untuk komitmen komersial diisi apabila memang diperlukan karena tidak semua izin usaha harus mengisi komitmen komersial. Apabila semua tahapan itu telah berhasil maka akan mendapatkan Nomer Induk Berusaha (NIB) dan Izin Usaha Perdagangan atau SIUP. Meskipun cepat dalam penyelesaian izin akan tetapi menimbulkan permasalahan yaitu verifikasi data pemohon yang mengajukan SIUP. Hal tersebut dikarenakan dalam sistem OSS saat pemohon mengajukan perizinan maka sistem akan otomatis mengeluarkan izin. Sedangkan untuk verifikasi dilakukan setelah pemohon mendapatkan izin.
2. Kedua terjadi inovasi kebijakan berdasarkan proses. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya perubahan proses pembuatan SIUP setelah adanya OSS. Kriteria penentuan inovasi proses sebagai berikut.

- a. Inovasi dilaksanakan pada level tata laksana rutin. Pada tahap ini layanan izin usaha terintegrasi elektronik melalui sistem OSS telah dilaksanakan rutin di Banyuwangi. Terhitung layanan tersebut mulai diberlakukan sejak bulan Agustus 2018. Semenjak itulah setiap harinya layanan OSS buka di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Lebih lanjut layanan tersebut buka setiap hari senin-jumat setiap jam kantor. Meskipun layanan OSS hanya buka setiap jam kantor tetapi pelaku usaha dapat mengurus izin usaha atau SIUP setiap harinya di rumah masing-masing.
- b. Inovasi disebut sukses apabila proses yang dilakukan menjadi semakin cepat, mudah dan efektif. Pada kriteria ini suatu inovasi dikatakan sukses apabila telah terjadi perubahan yang membawa layanan semakin cepat, mudah dan efektif. Berdasarkan hasil penelitian penerapan inovasi kebijakan layanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik telah membuat layanan menjadi cepat. Hal tersebut ditunjukkan dengan cepatnya pengurusan serta memperoleh dokumen perizinan usaha perdagangan atau SIUP. Pemohon untuk mengurus SIUP dan mendapatkan dokumen perizinanya hanya membutuhkan jangka waktu kurang dari satu jam. Selanjutnya dikatakan mudah dikarenakan komitmen usaha dapat dipenuhi setelah izin usaha keluar. Sehingga meskipun pemohon belum melengkapi komitmen yang diperlukan izin bisa keluar. Tentunya dengan catatan setelah izin keluar maka harus memenuhi komitmen izin usaha tersebut. Lebih lanjut dapat dikatakan efektif karena dengan sistem OSS izin usaha dapat keluar saat itu juga. Sehingga pemohon tidak perlu bolak balik ke kantor untuk mengurus izin usaha tersebut.
- c. Dalam tata laksana turin, pihak yang berwenang menjadi semakin sedikit dan duplikasi atau tumpang tindih tahapan menjadi hilang. Pada tahap ini penerapan inovasi kebijakan layanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik mengurangi atau memotong tahapan izin usaha. Adanya OSS membuat tahapan izin usaha semakin mudah dan cepat. Hal tersebut

dikarenakan sistem OSS bersifat *self service*. Maksudnya, pelaku usaha atau pemohon dapat mengurus izin usaha secara mandiri di rumah masing-masing. Meskipun pemohon tetap harus melaporkan bahwa telah melakukan pengurusan izin usaha melalui OSS kepada DPMPTSP Banyuwangi selaku penanggungjawab OSS di daerah. Hal tersebut dilakukan agar izin usahanya bestatus aktif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Perlunya sosialisasi kepada pelaku usaha terkait OSS secara lebih intensif. Terutama kepada pelaku usaha yang berada di desa. Hal tersebut agar penerapan OSS dapat berjalan dengan maksimal.
2. Perlunya kebijakan daerah untuk pengawasan terhadap SIUP dan NIB yang telah dikeluarkan. Sehingga menghindari penyalahgunaan dan pemalsuan dokumen perizinan.
3. Perlunya integrasi sistem layanan yang dimiliki oleh Kabupaten Banyuwangi dengan sistem OSS. Selama ini Kabupaten Banyuwangi telah memiliki sistem layanan yang sangat bagus. Tentunya untuk menunjang penerapan OSS agar semakin baik dan cepat maka harus ada integrasi sistem yang dimiliki daerah dan sistem OSS. Hal tersebut agar dalam proses pengawasan izin usaha yang telah keluar melalui OSS dapat diawasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA**Buku**

- Abidin, Z. Said. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta Selatan: Salemba Humanika.
- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Cetakan ke-1. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Bandur, A. 2016. *Penelitian Kualitatif (Metodologi, Desain, dan Teknik Analisis Data dengan NVIVO 11 Plus)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Denhardt, Janet. V & Robert B. Denhardt. 2003. *Pelayanan Publik Baru Dari Manajemen Steering ke Serving*. Sidoarjo: Kreasi Wacana.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hidayat, Rachmat. 2014. *E-Procurement dan Penumbuhan Iklim Usaha Daerah: Hasil Penelitian di Indonesia*. Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata.
- Idrus, M. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Indradi, Sjamsiar. 2016. *Dasar-dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Intrans Publishing.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Islamy, I. (2010). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, Y. T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Llerena, Patrick & Mireille Matt. 2005. *Innovation Policy in A Knowledge-Based Economy Theory and Practice*. Berlin: Springer.

- Miles, M. B. dan Huberman, A. M. 2014. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Cetakan ke-20. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muluk, M. R. K. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Nugroho, Riant. 2011. *Public Policy (Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan)*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Nugroho, Riant. 2017. *Public Policy (Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan, Etika Kebijakan, Kimia Kebijakan)*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Raco, J.R. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Satori, D dan A. Komariah. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Cetakan ke-1. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarno. 2012. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syafiee, Inu K, dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Usman, Hundaeni dan P. S. Akbar. 2009. *Metodologi Penelitian*. Edisi ke-2. Cetakan ke-3. Jakarta: Bumi Aksara.
- Utomo, Tri Widodo W. 2018. *Inovasi Harga Mati Sebuah Pengantar Inovasi Administrasi Negara*. Edisi Cetakan ke-3. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Buku Terbitan Lembaga

- Lembaga Administrasi Negara. 2014. *Handbook Inovasi Administrasi Negara*. Jakarta: Pusat INTAN-DIAN-LAN.
- Universitas Jember. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember University Press.
- World Bank. 2010. *Innovation Policy A Guide for Developing Country*. Washington D. C.: World Bank.

Jurnal Ilmiah

- Aziz, Azmi. 2014. *Faktor Penyebab Perilaku Maladministrasi Birokrasi di Institusi Pemerintah Kota Pekanbaru Provinsi Riau*. Vol. 5, No. 2. Riau: UIN Suska Riau.
- Mulgan, Geoff & David Albury. 2003. *Innovation in The Public Sector*, Ver 1.9.
- Sururi, Ahmad. 2016. *Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual Dan Empiris)*. Serang: Universitas Serang Raya.
- Sururi, Ahmad. 2017. *Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance*, Vol. 12, No. 2.
- Tyran & Saugraber. 2003. *Diffusion of Policy Innovation*. Universitat St. Gallen, Hal 5.

Produk Hukum

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 10 Juli 2003.
- Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018. *Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik*. 21 Juni 2018. Lembaran Negara Tahun 2018 Nomor 90. Jakarta.
- Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014. *Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. 15 September 2014. Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 221. Jakarta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.

Tesis

Hidayat, Fatah. 2018. *Kinerja Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Banyuwangi*. Tesis. Jember: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Website

<https://birokratmenulis.org/oss-perjalanan-panjang-penuh-tantangan/>

<https://nasional.kompas.com/read/2017/12/29/11404971/sepanjang-2017-ombudsman-terima-7999-laporan-masyarakat>

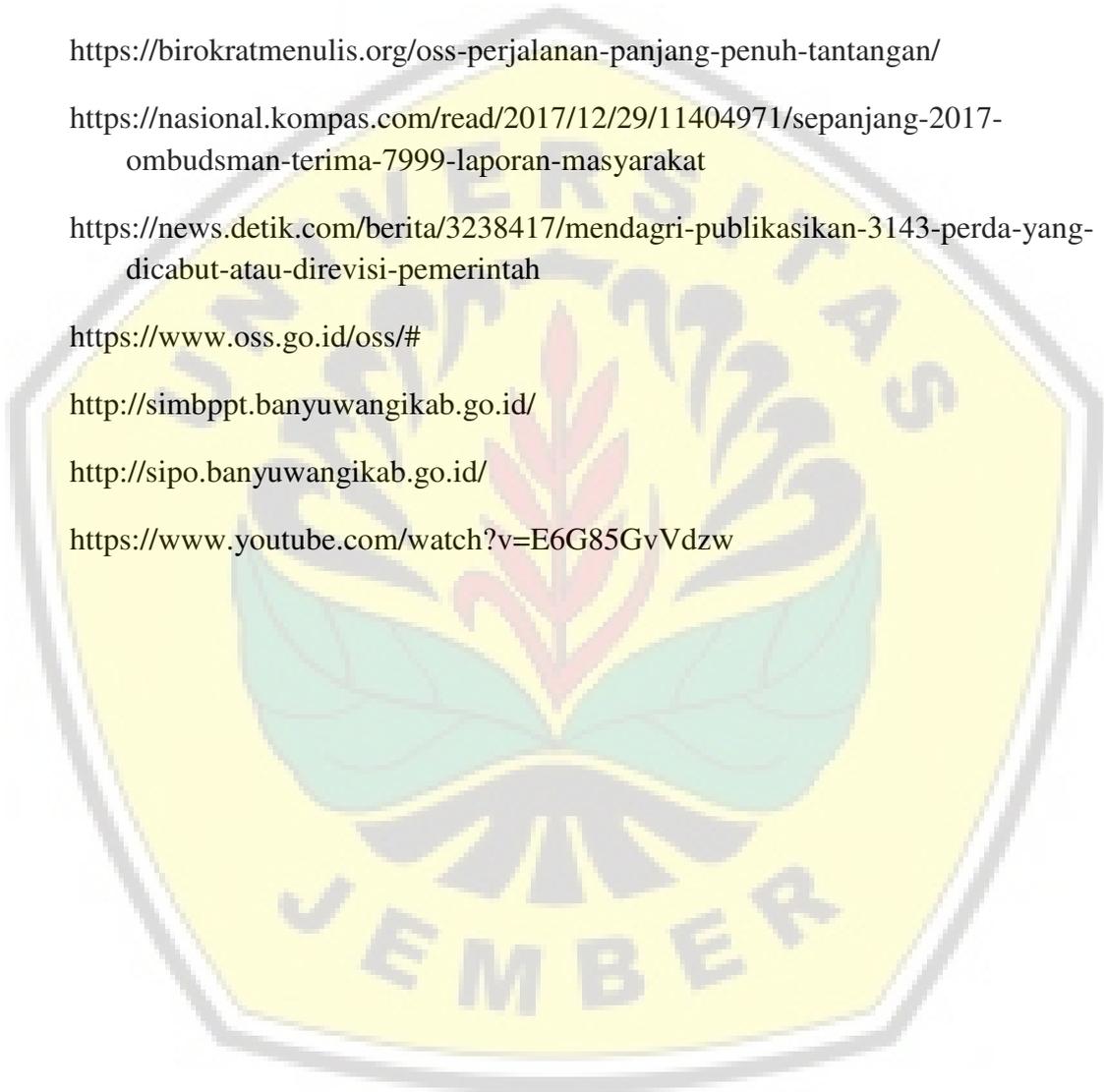
<https://news.detik.com/berita/3238417/mendagri-publikasikan-3143-perda-yang-dicabut-atau-direvisi-pemerintah>

<https://www.oss.go.id/oss/#>

<http://simbppt.banyuwangikab.go.id/>

<http://sipo.banyuwangikab.go.id/>

<https://www.youtube.com/watch?v=E6G85GvVdzw>



Lampiran 6.1 Surat Ijin Penelitian dari lembaga penelitian dan pengabdian kepada masyarakat Universitas Jember



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818
 Email : penelitian.lp2m@unej.ac.id-pengabdian.lp2m@unej.ac.id

Nomor : 1254 /UN25.3.1/LT/2019 30 April 2019
 Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

Yth. Kepala
 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Kabupaten Banyuwangi
 Di
 Banyuwangi

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 1534/UN25.1.2/LT/2019 tanggal 25 April 2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : MZ Harmaffie Contessa Faumal
 NIM : 150910201033
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Alamat : Perum Jember Permai III I/10 Kranjingan, Sumbersari-Jember
 Judul Penelitian : "Inovasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Kabupaten Banyuwangi"
 Lokasi Penelitian : Kabupaten Banyuwangi
 Lama Penelitian : 2 Bulan (13 Mei-20 Juli 2019)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.


 a.n. Ketua
 Sekretaris II,

 Dr. Susanto, M.Pd.
 136306161988021001

Tembusan Yth
 1. Dekan FISIP Universitas Jember;
 2. Mahasiswa ybs; ✓
 3. Arsip.



CERTIFICATE NO : QMS/173

Lampiran 6.2 Surat Ijin Penelitian dari DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jalan Jendral Ahmad Yani No 57 Banyuwangi 68416
 Telepon (0333) 412343 Faks (0333) 412343
 email dpmptsp@banyuwangikab.go.id website www.dpmptspbwi.banyuwangikab.go.id

Banyuwangi, 06 Mei 2019

Nomor : 072/465/REKOM/429.113/2019 Sifat : Biasa Lampiran : - Perihal : <u>Surat Pengantar Penelitian/Survey/Research</u>	Kepada : Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Banyuwangi di BANYUWANGI
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Menunjuk Surat	: a.n Ketua Sekretaris II Universitas Jember
Tanggal	: 30 April 2019
Nomor	: 1254/UN25.3.1/LT/2019

Maka dengan ini memberi Pengantar dalam rangka Pengantar Penelitian kepada :

Nama	: MZ Harmaffie Contessa Faumal
NIM	: 150910201033
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan	: Administrasi Negara

Bermaksud untuk melakukan Penelitian/Survey/Research:

Judul	: Inovasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Kabupaten Banyuwangi
Tempat	: Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Banyuwangi
Waktu	: 13 Mei 2019 s.d 20 Juli 2019

Sehubungan dengan hal tersebut, apabila tidak mengganggu kewenangan yang berlaku di Instansi Saudara, dimohon saudara untuk memberikan bantuan berupa tempat, data/keterangan yang diperlukan dengan ketentuan :

1. Peserta wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat.
2. Peserta wajib menjaga situasi dan kondisi selalu kondusif;
3. Melaporkan hasil dan sejenisnya kepada Instansi tempat pelaksanaan penelitian.



AGUS SUHARTO, SH
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19660804 199403 1 009

Lampiran 6.3 Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara I
Bagi Penanggungjawab Inovasi Kebijakan
(DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi)

1. Apakah OSS sudah diterapkan di Kabupaten Banyuwangi?
2. Bagaimana awal mula penerapan OSS di Kabupaten Banyuwangi?
3. Bagaimana kesiapan pemerintah daerah dalam mengimplementasikan OSS?
4. Siapa yang menjadi pelaksana OSS di daerah?
5. Apakah terjadi perubahan proses layanan setelah adanya penerapan OSS?
6. Apakah penerapan OSS dapat dinikmati secara langsung oleh masyarakat?
7. Apakah dengan adanya OSS masyarakat sudah dilayani dengan proses pelayanan yang baru?
8. Apakah terjadi kendala dalam penerapan OSS di daerah?
9. Apakah masyarakat puas dengan proses pelayanan perizinan melalui OSS?
10. Apakah setelah adanya PP No. 24 tahun 2018, pemerintah daerah membuat kebijakan baru atau SOP mengenai OSS?
11. Apakah PP No. 24 tahun 2018 tidak tumpang tindih dengan kebijakan pelayanan perizinan yang telah berlaku di daerah?

Pedoman Wawancara II
Bagi Pelaksana Inovasi Kebijakan
(Lembaga OSS Kabupaten Banyuwangi)

1. Bagaimana proses pelayanan perizinan sebelum adanya OSS?
2. Berapa banyak izin usaha yang dikeluarkan?
3. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengeluarkan izin usaha tersebut?
4. Apakah sebelum adanya OSS, pelayanan perizinan sudah menggunakan pelayanan berbasis elektronik?
5. Apakah terdapat hambatan dalam menggunakan pelayanan berbasis elektronik yang dikembangkan oleh pemerintah daerah tersebut?
6. Bagaimana awal mula penerapan OSS di daerah?
7. Siapa yang menjadi pelaksana OSS di daerah?
8. Apakah terjadi perubahan proses layanan setelah adanya penerapan OSS?
9. Apakah penerapan OSS dapat dinikmati secara langsung oleh masyarakat?
10. Apakah dengan adanya OSS masyarakat sudah dilayani dengan proses pelayanan yang baru?
11. Apakah terjadi kendala dalam penerapan OSS di daerah?
12. Apakah masyarakat puas dengan proses pelayanan perizinan melalui OSS?
13. Apakah setelah adanya PP No. 24 tahun 2018, pemerintah daerah membuat kebijakan baru atau SOP mengenai OSS?
14. Apakah PP No. 24 tahun 2018 tidak tumpang tindih dengan kebijakan pelayanan perizinan yang telah berlaku di daerah?

Pedoman Wawancara III
Bagi Sasaran Inovasi Kebijakan
(Pengguna OSS)

1. Bagaimana proses pelayanan perizinan yang selama ini dirasakan?
2. Berapa lama untuk mendapatkan izin usaha?
3. Berapa biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan izin usaha?
4. Apakah telah mengetahui bahwa pelayanan perizinan usaha telah menggunakan OSS?
5. Apabila mengetahui, Apakah telah memiliki Nomer Induk Berusaha (NIB)?
6. Apakah terjadi perubahan proses layanan setelah adanya penerapan OSS?
7. Apakah penerapan OSS dapat dinikmati secara langsung oleh masyarakat?
8. Apakah dengan adanya OSS masyarakat sudah dilayani dengan proses pelayanan yang baru?
9. Apakah terjadi kendala dalam mengurus perizinan melalui OSS?
10. Apakah masyarakat puas dengan proses pelayanan perizinan melalui OSS?
11. Bagaimana perbedaan pelayanan perizinan sebelum dan sesudah adanya OSS?
12. Apakah terdapat kemudahan akses dalam pelayanan perizinan melalui OSS?
13. Berapa waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan izin usaha melalui OSS?

Lampiran 6.4 Undangan Sosialisasi OSS dari Bank Indonesia kepada DPMPTSP Banyuwangi



No.21/643/Jr/Srt/B
Lampiran : 2 (dua lembar)

Jember, 13 September 2019

Kepada Yth. Kepala DPMPTSP
Jl. Jend. Ahmad Yani No.57
BANYUWANGI

Perihal : **Undangan "FGD Perkembangan Kemudahan Investasi dan Implementasi Online Single Submission (OSS) di Wilayah se-eks Karesidenan Besuki dan Lumajang (SEKARKIJANG)"**

Dalam rangka menindaklanjuti hasil kesepakatan *quick wins* pada Rapat Koordinasi Pusat dan Daerah terkait Penguatan Industri Manufaktur yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia dan Kementerian / Lembaga terkait pada 4 September 2019, terdapat beberapa hal yang perlu ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah, khususnya dalam hal meningkatkan efektifitas implementasi *Online Single Submission* (OSS) di daerah. Sehubungan dengan hal tersebut, kami bermaksud mengundang pegawai Saudara yang membidangi untuk menjadi narasumber dalam kegiatan FGD dengan tema dimaksud yang akan diselenggarakan pada:

hari/tanggal : Rabu, 18 September 2019
waktu : 12.00 WIB s.d. selesai
tempat : Kantor Perwakilan Bank Indonesia Jember
topik : terlampir

Untuk mendukung kelancaran acara tersebut, kami mengharapkan kesediaan pegawai ./. Saudara yang membidangi untuk menyampaikan paparan dan mengisi kuisioner (terlampir). Informasi lebih lanjut dan konfirmasi kehadiran dapat menghubungi Sdr. Mochammad Fatoni – email: mfatoni@bi.go.id – HP. 081234512386 atau Sdri. Sandra Firda Qonita – email: sandra_firda.pcpm@bi.go.id – HP. 081383660385 atau menghubungi Kantor Perwakilan Bank Indonesia Jember No.Telp.0331-485478 ext. 8231.

Demikian, atas perhatian dan bantuan Saudara kami ucapkan terima kasih.

**KANTOR PERWAKILAN
BANK INDONESIA JEMBER**


Febrina
Kepala Tim

Jl. Gajah Mada No 774 Jember 68133, Indonesia. Tel: 0331-485478. www.bi.go.id

BI 100 SRT (A4B)

Lampiran 6.5 Undangan Sosialisasi/Public Hearing tentang OSS oleh DPMPTSP
Jawa Timur untuk DPMPTSP Banyuwangi



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Johar No. 17 Telp. 031-99021531 Fax. 031-99021532 E-mail : dpmptsp@jatimprov.go.id
SURABAYA - 60174

Surabaya, 11 Juli 2019

<p>Nomor : 005/1141/116.4/2019 Sifat : Penting Lampiran : 2 (dua) berkas Perihal : <u>Undangan</u></p>	<p>Kepada Yth. Sdr. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur (Daftar Undangan Terlampir) di - TEMPAT</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Menindaklanjuti surat dari Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia nomor : 3780/A.8/B.2/2019 tanggal 8 Juli 2019 terkait Sosialisasi/Public Hearing dan pelatihan/Bimtek OSS 1.1 kepada pejabat/staf DPM-PTSP Provinsi serta Kabupaten/Kota di Jawa Timur (terlampir), maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur akan menyelenggarakan Rapat Sosialisasi/Public Hearing dan Bimtek OSS 1.1 sebagaimana dimaksud dengan mengundang anggota Tim DPM-PTSP Kabupaten/Kota.

Berkenaan hal tersebut diatas, dimohon Saudara menugaskan satu orang pejabat/staf yang berkompeten untuk hadir pada :

Hari/Tanggal : Jumat / 19 Juli 2019
Pukul : 09.00 WIB s/d selesai
Tempat : Hotel Aria Centra Surabaya, Jl. TAIS Nasution no. 37, Embong Sawo, Genteng, Surabaya.
Acara : Rapat Sosialisasi / Public Hearing dan Bimbingan Teknis Online Single Submission (OSS) 1.1 Tahun 2019.

Untuk konfirmasi kehadiran dapat menghubungi sdr. Fanny Nurindra di nomor 08124904391.

Demikian atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.



Dr. Ir. ARIS MUKIYONO. MT. MM
Pembina Tingkat I
NIP. 19660625 199903 1 005

Tembusan :
Ibu. Gubernur Jawa Timur
(sebagai laporan)

Catatan :
Para peserta undangan dimohon membawa laptop untuk dapat mengikuti pelatihan/bimtek OSS 1.1

Lampiran 6.6 Dokumentasi Wawancara dengan Informan



Lampiran 6.7 Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan

Berusaha Terintegrasi Elektronik





PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 24 TAHUN 2018

TENTANG

PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, perlu menerapkan pelayanan Perizinan Berusaha terintegrasi secara elektronik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal serta Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
- Mengingat : 1. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);

3. Undang-undang . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 46 -

- (4) Penahapan untuk memperoleh perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b terdiri atas:
- a. Pendaftaran;
 - b. pemberian Izin Usaha; dan
 - c. pemberian Izin Komersial atau Operasional.
- (5) Pemberlakuan Komitmen pemenuhan persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c dilakukan untuk melakukan usaha dan/atau kegiatan sesuai dengan Izin Usaha atau Izin Komersial atau Operasional yang telah diterbitkan.

Pasal 85

Pelaksanaan reformasi peraturan Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 84 terdiri atas Perizinan Berusaha pada:

- a. sektor ketenagalistrikan;
- b. sektor pertanian;
- c. sektor lingkungan hidup dan kehutanan;
- d. sektor pekerjaan umum dan perumahan rakyat;
- e. sektor kelautan dan perikanan;
- f. sektor kesehatan;
- g. sektor obat dan makanan;
- h. sektor perindustrian;
- i. sektor perdagangan;
- j. sektor perhubungan;
- k. sektor komunikasi dan informatika;
- l. sektor keuangan;
- m. sektor pariwisata;
- n. sektor pendidikan dan kebudayaan;
- o. sektor pendidikan tinggi;
- p. sektor agama dan keagamaan;
- q. sektor ketenagakerjaan;
- r. sektor kepolisian;
- s. sektor perkoperasian dan usaha mikro, kecil, menengah; dan

t. sektor . . .



I. PERIZINAN BERUSAHA SEKTOR PERDAGANGAN

No.	Perizinan Berusaha*	Perizinan Berusaha yang dilaksanakan melalui OSS**	Jenis Izin	Keterangan
Bidang Perdagangan Dalam Negeri				
1.	a. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Izin Usaha	Digabung dengan catatan: a. Tiap bidang usaha memiliki persyaratan izin yang berbeda b. Khusus SIUP, melalui OSS dapat diterbitkan bersamaan dengan diterbitkannya NIB
	b. Surat Izin Usaha Penjualan Langsung (SIUPL)			
	c. Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB)			
	d. Surat Izin Usaha Jasa Survei (SIUJS)			
	e. Surat Izin Usaha Perusahaan Perantara Perdagangan Properti (SIU-P4)			
	f. Izin Usaha Toko Swalayan (IUTS)			
	g. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)			

h. SIUP ...

