

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK MABASSA
DI KOTA PALOPO**

FITRIA REZKY RAMADHANTI SUYUTI

E21116306



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

2021

ABSTRAK

Fitria Rezky Ramadhanti Suyuti (E21116306), Implementasi Inovasi Dalam Pelayanan Publik MABASSA Di Kota Palopo, 89 Halaman + 13 Gambar + 4 Tabel + 22 Referensi (1983-2018) + Lampiran, Dibimbing oleh Prof. Dr. Alwi, M.Si dan Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Inovasi Dalam Pelayanan Publik MABASSA Di Kota Palopo serta menganalisis faktor yang berpengaruh dalam Implementasi Inovasi. Penelitian ini menggunakan teori implementasi inovasi yang dipengaruhi oleh tiga faktor yang dikemukakan oleh Toddi A. Steelman (2010).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode (1) wawancara, (2) observasi, (3) dokumentasi. Teknik pengumpulan data menggunakan metode (1) wawancara mendalam, (2) observasi, (3) kajian kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Inovasi Perizinan *Online* SIMAP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Palopo telah terlaksana dilihat dari teori implementasi inovasi, dengan melihat : (1) Faktor Individu, dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo telah berjalan dengan baik karena semua indikator telah sesuai untuk mendukung terlaksananya program perizinan *online* SIMAP. (2) Faktor Struktur, dalam pelaksanaan program SIMAP secara struktural organisasi telah sesuai dengan indikator yang termasuk dalam faktor ini. (3) Faktor Budaya, belum terlaksana dengan baik, sebab pada indikator guncangan adanya sistem yang beberapa kali bermasalah dan masih banyak masyarakat yang belum mengerti cara mengakses program perizinan *online* SIMAP. Namun, pada indikator pengakuan yang diterima oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menerima penghargaan.

Kata Kunci: Inovasi, Implementasi Inovasi, MABASSA, Individu, Struktur, Budaya, Pelayanan Perizinan Online SIMAP.



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Fitria Rezky Ramadhanti Suyuti (E21116306), Implementation of Innovations in Public Service MABASSA in Palopo City, 83 Pages + 10 Pictures + 22 Librarians (1974-2018) + Attachments, Supervised by Prof. Dr. Alwi, M.Si and Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos ,.

This study aims to determine how the implementation of innovation in public services at MABASSA in Palopo City and to analyze the factors that influence the implementation of innovation. This study uses the theory of Toddi A. Steelman (2010).

The method used in this study is a qualitative research method using data collection techniques using (1) interviews, (2) observation, (3) documentation.

The results showed that the implementation of SIMAP Online Licensing Innovation at the One Stop Investment Service and Integrated Services in Palopo City has been carried out as seen from the theory of innovation implementation, by looking at: (1) Individual Factors, in the Palopo City One Stop Investment Service and Integrated Services. running well because all indicators are in accordance to support the implementation of the SIMAP online licensing program. (2) Structural factors, in the implementation of the SIMAP program, the organizational structure is in accordance with the indicators included in this factor. (3) Cultural factors, have not been implemented properly, because in the shock indicator there is a system that has several problems and there are still many people who do not understand how to access the SIMAP online licensing program. However, on the indicators of recognition received by the Investment Service and One Stop Services, it has received an award

Keywords: Innovation, Implementating Innovation, MABASSA, Individuals, Structure, Culture, SIMAP Online Services.



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitria Rezky Ramadhanti Suyuti

NIM : E21116 306

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Implementasi Inovasi Dalam Pelayanan Publik MABASSA di Kota Palopo" adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 24 Mei 2021

Yang menyatakan,



Fitria Rezky Ramadhanti Suyuti



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fitria Rezky Ramadhanti Suyuti
NIM : E211 16 306
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Implementasi Inovasi Dalam Pelayanan Publik MABASSA
di Kota Palopo

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 24 Mei 2021

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Alwi, M.Si.
NIP 196310151989031006

Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, M.AP
NIP 197205072002121001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi

Dr. Nurdin Nara, M.Si
NIP 19630903 198903 1002





UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fitria Rezky Ramadhanti Suyuti

NIM : E211 16 306

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Implementasi Inovasi Dalam Pelayanan Publik MABASSA
di Kota Palopo

Telah dipertahankan dihadapan sidang penguji skripsi program sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Pada Hari Rabu 5 Mei 2021.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Dr. Alwi, M.Si.

Sekretaris Sidang : Dr. Muh. Tang Abdullah, M.AP

Anggota : 1. Dr. Ali Fauzy Ely, M.Si

2. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

KATA PENGANTAR

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: "Implementasi Inovasi Dalam Pelayanan Publik MABASSA Di Kota Palopo" sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana (S1) pada Prodi Administrasi Publik Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Baginda Nabiullah Muhammad SAW. Nabi yang dari segala aspek kehidupannya dapat kita contoh dan kita tiru dalam kehidupan.

Dalam penyusunan skripsi ini, Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki. Sehingga Penulis dengan senang hati menerima saran dan kritikan yang membangun untuk perbaikan kedepannya. Dalam penyelesaian skripsi ini tentu banyak pihak yang selalu mendoakan dan memotivasi Penulis. Maka melalui kesempatan ini Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua Penulis, ayahanda **Amran Suyuti** dan Ibunda **Masniati** tercinta, yang senantiasa mengarahkan, mendidik, mendukung dan mendoakan penulis. Penulis senantiasa mendoakan semoga senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.

Selain itu, selama menempuh pendidikan dan penyusunan skripsi ini, Penulis memperoleh dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu, M.A** selaku Rektor beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin, staf dan jajarannya.
2. **Prof. Dr. Armin, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh jajarannya.
3. **Dr. Nurdin Nara, M.Si**, selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh jajarannya.
4. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Penasehat Akademik sekaligus selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan nasehat, membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan terhadap penulis meskipun ditengah kesibukannya. Sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan berharap semoga Bapak senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT.
5. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S,Sos., M.AP** selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing Penulis selama proses penyelesaian skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan berharap semoga Bapak senantiasa berada dalam lindungan-Nya.
6. **Dr. Ali Fauzy Ely, M.Si** selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktu dan memberikan saran dan kritikan kepada Penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan berharap semoga bapak/ibu senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT.

7. Mendiang **Dr. Atta Irene Allorante, M.Si.** selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktu dan memberikan saran dan kritikan kepada Penulis dalam penyusunan skripsi ini, penulis sangat berterima kasih.
8. **Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si** selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktu dan memberikan saran dan kritikan kepada Penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan berharap semoga bapak/ibu senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT.
9. Seluruh **Dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.** Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan untuk Penulis selama kurang lebih 3 tahun. Semoga Penulis bisa memanfaatkannya sebaik mungkin.
10. Seluruh **Staff Departemen Ilmu Administrasi** (Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak Lili, dan Ibu Ija) dan para **Staff di lingkup FISIP UNHAS** tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang diberikan kepada Penulis.
11. Terima kasih kepada Dinas **Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu beserta Masyarakat** yang telah memberikan informasi penting yang dibutuhkan serta izin untuk melaksanakan penelitian, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Terima Kasih **FRAME 2016.** Atas kebersamaannya semoga semakin sukses.
13. Segenap Keluarga Besar **HUMANIS FISIP UNHAS, Creator07, Bravo08, CIA09, Prasasti10, Brilliant11, Relasi12, Record13, Union14, Champion15, Leader17, Lentera18, Miracle19** terima kasih

banyak atas semua pembelajaran, pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh Penulis. Semoga dapat bermanfaat bagi Penulis kedepannya.

14. Untuk teman-teman anggota **Departemen Advokasi dan Pengabdian Masyarakat** periode 2018-2019 (Matsel, Shiva, Wilfatu, Azizah, Ifah, Reviva, Fitri), terima kasih atas suka duka yang kita alami bersama, serta ilmu dan pengalaman selama masa kepengurusan.
15. Terima Kasih kepada **Fajri Mursalim, Matsel Pri Nugrah, dan Jeri M** yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, sukses selalu untuk kita semua.
16. Terima Kasih kepada sahabat **MCM** yang selalu menghibur dan menemani penulis.
17. Terima Kasih kepada **Oji dan Marva** yang selalu menemani dan mendengar keluh kesah penulis, semoga kita bahagia selalu dan semakin sukses.
18. Terima kasih kepada **Koko, Bandit, dan Pablo** yang selalu menemani penulis, semoga kita bisa bertemu lagi.
19. Semua pihak yang tidak bisa Penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan doanya. Semoga bantuan dan keikhlasannya mendapat balasan dari Allah SWT.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan terkhusus bagi para pembaca. Akhir kata, Penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan. Terima kasih.

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Makassar, 13 April 2021

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	8
I.3. Tujuan Penelitian.....	8
I.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
II.1 Konsep Inovasi.....	10
II.1.1 Pengertian Inovasi	10
II.1.2 Inovasi Dalam Pelayanan Publik.....	15
II.2 Konsep Pelayanan Publik.....	19
II.2.1 Asas-Asas Pelayanan Publik	21
II.2.2 Standar Pelayanan Publik.....	22
II.3 Konsep Implementasi Inovasi.....	25
II.3.1 Pengertian Implementasi Inovasi	25
II.3.2 Faktor-faktor Implementasi Inovasi	26
II.4 Konsep E-Government.....	34
II.5 Program Pelayanan Perizinan MABASSA	36
II.5.1 Aplikasi Perizinan <i>Online</i> SIMAP	42
II.6 Kerangka Pikir.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
III.1 Pendekatan Penelitian.....	46
III.2 Tipe Penelitian.....	46
III.3 Lokasi Penelitian	47
III.4 Informan Penelitian	47
III.6 Fokus Penelitian.....	48
III.7 Teknik Pengumpulan Data	50
III.8 Teknik Analisis data	51
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	52
IV.1 Profil Kota Palopo	52
VI.1.1 Pemerintahan Kota Palopo.....	56

IV.2 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.....	57
IV.2.1 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.....	57
IV.2.2 Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.....	58
IV.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Tim Teknis.....	60
IV.2.4 Alur Penanganan Perizinan Online.....	61
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
V.1 Implementasi Inovasi Program Perizinan <i>Online</i> SIMAP	63
V.2 Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Inovasi.....	69
V.2.1 Faktor Individu	69
V.2.1.1 Motivasi.....	69
V.2.1.2 Norma dan Harmoni	73
V.2.1.3 Keselarasan/Kesesuaian	75
V.2.2 Faktor Struktur	76
V.2.2.1 Aturan dan Komunikasi.....	76
V.2.2.2 Insentif.....	80
V.2.2.3 Keterbukaan	83
V.2.2.4 Penolakan	84
V.2.3 Faktor Budaya.....	86
V.2.3.1 Guncangan.....	86
V.2.3.2 Pengelompokan.....	88
V.2.3.3 Pengakuan	89
BAB VI PENUTUP	92
VI.1 Kesimpulan.....	92
VI.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	33
Gambar 2.2.....	45
Gambar 5.1.....	82
Gambar 5.2	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	31
Tabel 2.2.....	40
Tabel 5.1.....	72
Tabel 5.2.....	78

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik merupakan bagian dari tugas pokok pemerintah yang pada hakikatnya memiliki konsep pelayanan yang tertuang dalam kehidupan manusia. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Pada hakikatnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat, di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu ciri tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat, oleh karena itu membangun sistem manajemen pelayanan publik yang baik adalah sebuah keharusan bagi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Pemerintah sebagai *leading sectors* berfungsi sebagai aktor pembuat kebijakan tertinggi dalam sebuah negara.

[\(https://bapenda.jabarprov.go.id/2014/03/14/konsep-pelayanan-publik/\)](https://bapenda.jabarprov.go.id/2014/03/14/konsep-pelayanan-publik/)

Kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan demi terselenggaranya pembangunan, mengurus dan mengatur masyarakatnya serta memberikan pelayanan publik (*public service*) yang baik dan berintegritas dalam rangka mewujudkan *good governance*. *Good governance* atau yang dikenal dengan “tata pemerintahan yang baik” adalah suatu praktek penyelenggaraan pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dengan kata lain, seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terutama dalam sektor pelayanan, baik dari segi kebijakan layanan maupun dari segi implementasinya untuk memenuhi hak-hak dan kebutuhan dasar masyarakat.

Pelayanan publik menjadi tolak ukur dalam keberhasilan konsep *good governance*. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa negara melalui aparturnya wajib melayani setiap warga negaranya dalam memenuhi kebutuhan dasar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, penyelenggara pelayanan harus bersikap adil tanpa adanya diskriminatif antara warga masyarakat yang satu dengan yang lainnya.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Inovasi Daerah Pasal 2 Ayat (1) dan (2) inovasi daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Untuk mencapai tujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sasaran Inovasi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui:

- a. peningkatan Pelayanan Publik;
- b. pemberdayaan dan peran serta masyarakat; dan
- c. peningkatan daya saing Daerah.

Dalam rangka memajukan perekonomian Indonesia, pemerintah dituntut untuk tidak hanya fokus pada pembangunan infrastruktur saja, pemerintah juga diharapkan mampu melahirkan inovasi-inovasi yang memicu pertumbuhan ekonomi berkembang dengan pesat. Masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan yang diterima serta dalam membangun kinerja pelayanan publik yang efisien, efektif, dan akuntabel sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan yang profesional. Pemerintah menginstruksikan kepada semua kepala daerah agar segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu Daerah. Dengan dibentuknya Kantor/Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat untuk pengurusan perizinan agar cukup mendatangi satu kantor/dinas saja.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Penyederhanaan pelayanan merupakan upaya untuk mempersingkat waktu, prosedur, dan biaya pemberian pelayanan dan non perizinan. Pemerintah harus terus berinovasi dalam memberikan pelayanan publik untuk memberikan manfaat secara maksimal kepada masyarakat. Inovasi bisa dimulai dari menyederhanakan regulasi, birokrasi,

pengurusan izin hingga mengeluarkan produk-produk yang mampu jadi solusi untuk warga.

Pemerintah Kota Palopo yang merupakan salah satu unsur penyelenggara pelayanan publik harus mematuhi dan berpedoman kepada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sehingga tercipta pelayanan publik yang berkualitas, murah, mudah, terjangkau dan terukur. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik di Kota Palopo di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Dalam menjalankan pelayanannya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo berdasar kepada Peraturan Walikota Palopo Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo. Dalam Perwali ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan.

Dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo mengeluarkan inovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat berupa program pelayanan MABASSA (Mudah, Akuntabel, Bersahabat, Adil, Sederhana, Simpatik dan Aman). MABASSA menjadi patron bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelaksanaan pelayanan. Program ini kemudian diimplementasikan dalam bentuk antara lain, Pelayanan Perizinan *Online*, Deregulasi perizinan, Layanan Jemput Antar, Layanan Weekend, Digital

Signature, Tracking Sistem, dan lain-lain. Program ini merupakan langkah yang signifikan sebagai wujud peningkatan pelayanan perizinan bagi masyarakat dan para investor untuk menanamkan modalnya di Kota Palopo. Sampai saat ini, layanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Palopo terus meningkat seiring dengan prestasi yang telah mereka raih. Selain itu dalam peningkatan investasi Kota palopo, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) membuat inovasi pelayanan Program *One Stop Service* dalam rangka peningkatan kualitas layanan perizinan kepada para pengusaha.

<https://koranseruya.com/dpmpstsp-palopo-terus-berinovadalsi.html>

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang begitu luas. Dalam kehidupan bernegara, salah satu fungsi pemerintah yaitu menghadirkan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat termasuk dalam hal ini pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah sesuai dengan perkembangan zaman.

Berbagai inovasi pelayanan telah diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Layanan Terpadu Satu Pintu dalam memperbaiki dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Hadirnya perizinan berbasis *online* pada dasarnya bertujuan untuk memberikan kemudahan pada masyarakat dengan prosedur yang singkat, cepat dan tepat serta memuaskan, adapun inovasi dari program MABASSA berupa aplikasi yakni Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan (SIMAP). Pelayanan ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan perubahan lingkungan berbasis

Teknologi Informasi serta dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang dibutuhkan tanpa harus bertatap muka langsung dengan penyedia pelayanan dan dapat meningkatkan transparansi dalam memberikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Layanan Terpadu Satu Pintu yaitu Memberikan Pelayanan yang Prosedur, Cepat, Efektif, dan Transparansi. Namun fenomena pelayanan perizinan *online* di lapangan belum berbanding lurus dengan manfaat program tersebut yang diperuntukkan untuk masyarakat Kota Palopo.

Pada pelaksanaannya, perizinan *online* yang telah diterapkan sejak Januari 2017 tidak membawa dampak yang begitu signifikan terhadap minat masyarakat dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Izin Penanaman Modal Dalam Negeri (IPMDN), Surat Izin Jasa Konstruksi, Izin Gangguan dan lainnya. Sebagian besar masyarakat belum mengetahui adanya layanan *online* yang diterapkan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Layanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo, karena sosialisasi yang dilakukan belum tepat sasaran, biaya yang mahal karena semua berkas harus discan terlebih dahulu baru kemudian diupload, jaringan terbatas juga menjadi fenomena di masyarakat kota Palopo dalam pelayanan berbasis *online* (Ulfa dan Sulfiani, 2018) dan masih banyak masyarakat yang memilih untuk melakukan permohonan perizinan secara manual, karena beranggapan bahwa mengurus secara manual lebih mudah dan nyaman dibanding mengurus perizinan secara *online* yang masyarakat belum tahu bagaimana mekanisme dari perizinan *online* (Ulfa, 2018). Dilansir dari Palopo Pos pada Juli 2017, masih banyak masyarakat yang masih acuh

terhadap IMB. Mulai dari bangunan yang telah selesai dan tidak memiliki IMB sama sekali hingga kondisi fisik bangunan yang berbeda dengan IMB.

Berkaca dari hal tersebut, penulis melihat bahwa pelaksanaan perizinan secara *online* kurang efektif dalam pelaksanaannya termasuk program Perizinan *Online* SIMAP yang di adakan oleh MABASSA. Fenomena ini tentu menjadi tidak relevan dengan tujuan dari MABASSA dalam upaya peningkatan pelayanan perizinan bagi masyarakat di Kota Palopo.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merasa perlu untuk meninjau lebih lanjut mengenai **“Implementasi Inovasi Dalam Pelayanan Publik MABASSA di Kota Palopo”**.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana Implementasi Inovasi program pelayanan perizinan *online* dari program MABASSA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo?
- b. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Implementasi Inovasi program pelayanan perizinan *online* dari program MABASSA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

I.3. Tujuan Penelitian

Dengan melihat rumusan masalah sebelumnya, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Inovasi program pelayanan perizinan *online* dari program MABASSA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi inovasi program pelayanan perizinan dari program MABASSA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

I.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang penulis harapkan dapat dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Manfaat Akademis

Secara akademis penelitian ini diharapkan sebagai bermanfaat bahan masukan atau menambah informasi bagi penulis dan pihak lain untuk meneliti topik pembahasan yang berkaitan dengan Implementasi Inovasi Program Pelayanan MABASSA di DPMPTSP Kota Palopo.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada para pembuat kebijakan dan pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam hal ini pelaksana kebijakan untuk lebih memahami implementasi inovasi program pelayanan sehingga kedepannya lebih baik dalam hal pemberian pelayanan sesuai dengan kebijakan yang ada.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Inovasi

II.1.1 Pengertian Inovasi

Dalam sektor publik, inovasi dan kebijakan merupakan dua istilah yang saling melengkapi satu sama lain. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Demikian pula sifat dari kebijakan yang hadir untuk mengganti kebijakan yang lama. Ini berarti bahwa setiap kebijakan secara isi pada prinsipnya harus memuat inovasi baru.

Kebijakan yang tidak memuat sesuatu yang baru atau menggantikan yang lama hanya akan menjadi kebijakan yang tidak fungsional. Dalam Sangkalan (2014) inovasi adalah suatu ide kreatif dimana diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah atau tindakan penerimaan dan pengimplementasian cara baru untuk mencapai suatu hasil dan atau pelaksanaan suatu pekerjaan.

Menurut Suryani (2008), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun objek yang dipersepsikan oleh seorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami.

Borins (2006) menyatakan bahwa dalam literatur inovasi terdapat perbedaan antara temuan (*invention*), kreasi ide baru, dan inovasi. Dalam

literatur manajemen juga dikemukakan sejumlah definisi inovasi dimana cara luas berada dalam tema-tema perubahan proses atau teknologi yang menciptakan nilai bagi pelanggan atau organisasi. Inovasi yang berbeda tersebut lebih kepada semata-mata kepada perubahan.

Dari sudut pandang Everett M. Rogers (2003) memandang inovasi sebagai:

“inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Hal ini tidak terlalu penting, sejauh menyangkut dengan perilaku manusia, apakah sebuah ide “secara objektif” baru atau tidak sebagaimana diukur dengan selang waktu sejak digunakan atau ditemukan pertama kali. Kebaruan yang dirasakan dari ide untuk individu menentukan reaksi terhadap inovasi tersebut. Jika idenya tampak baru bagi individu, maka itu adalah inovasi.”

Laurence O’Toole (1997) mendefinisikan inovasi sebagai:

“patterns of activities to achieve a new goal or improve the pursuit of an established one.” (pola dari kegiatan untuk mencapai suatu tujuan yang baru atau meningkatkan tujuan yang telah ada)

Dari beberapa definisi oleh ahli diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan suatu ide atau pemikiran baru yang dilakukan untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan peluang yang ada.

Beberapa tujuan utama manusia melakukan inovasi diuraikan oleh Makmur dan Rohana Thahier (2015) adalah untuk memenuhi kebutuhan ekonomi yang diinginkan dan memperoleh ilmu pengetahuan. Akan tetapi, dalam kenyataannya tujuan inovasi lainnya senantiasa terabaikan yang sebenarnya perlu mendapat perhatian serius. Sehubungan dengan hal tersebut, argumentasi dapat dikatakan bahwa tujuan inovasi adalah suatu bentuk kebutuhan kebutuhan yang ingin diwujudkan melalui kegiatan mengkonstruksi pemikiran dengan diimplementasikan dalam

tindakan nyata atau pekerjaan nyata untuk menghasilkan sesuatu sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Tujuan inovasi tidak selamanya dapat diwujudkan apabila terjadi pengabaian pemikiran karena boleh jadi ada tekanan dari berbagai pihak yang tidak menghendaki adanya tujuan inovasi itu memberikan dampak positif kepada orang lain. Beberapa cara mengembangkan kreativitas dan inovasi dalam organisasi, dimulai dari tingkat individu, lalu bergerak kepada kelompok atau tim di tempat kerja, dan kemudian menuju pada inovasi organisasional. Tujuannya adalah agar seluruh pihak ditempat kerja mampu mengembangkan keterampilan mereka dalam membangun lingkungan kerja yang akan melepaskan dan memandu energi kreativitas mereka serta energi seluruh individu yang bekerja dengan mereka.

Mulgan dan Albury (2003) memperkenalkan tipe inovasi yaitu 1) inkremental, 2) radikal, dan 3) sistemik bersumber dari level yang berbeda yaitu 1) local, 2) lintas organisasi, dan 3) nasional yang dihasilkan dalam instansi pemerintahan yang memerankan tiga kebijakan yang saling terkait dengan inovasi:

1. Inovasi Kebijakan : arah dan inisiatif kebijakan baru.
2. Inovasi dalam proses pembuatan keputusan kebijakan untuk mempercepat inovasi dan penggabungan.
3. Inovasi *top-down* dimana perubahan spesifik didorong melalui penerapan sistem dengan preskripsi, regulasi dan dukungan, serta inovasi *bottom-up* dimana pemerintah memberikan kemungkin dan memfasilitasi pengembangan dan penggabungan (difusi) inovasi yang berasal dari organisasi atau jaringan di dalam sistem. Adapun

diffusion adalah sebagai proses dimana sebuah inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu terus menerus antar anggota sistem sosial. Patut dicatat dalam literatur bahwa fokus dan mekanisme dan proses dimana inovasi diterapkan dan diadopsi oleh organisasi lain (difusi atau disseminasi) adalah penting sebagai fokus pada aslinya dan kelahiran inovasi

Kebijakan dan program-program inovatif juga digunakan untuk menanggapi permasalahan yang dihadapi. Dalam hal ini, inovasi secara bertahap dapat mempengaruhi program atau kebijakan yang ada, juga dapat menjadi produk dari sesuatu yang baru. Inovasi merupakan usaha untuk menggunakan sumber daya yang ada menjadi lebih baik, artinya inovasi merupakan hasil akhir serta usaha untuk meningkatkan proses pemerintahan.

Berdasarkan Makmur dan Rohana Thahier (2015) Inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia untuk menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses, dan output, serta dapat memberikan manfaat dalam kehidupan manusia. Inovasi yang berkaitan dengan input diartikan sebagai pola-pola pemikiran atau ide manusia yang disumbangkan pada temuan baru. Adapun inovasi yang berkaitan dengan proses lebih banyak berorientasi pada metode, teknik, ataupun cara kerja dalam rangka menghasilkan sesuatu yang baru. Selanjutnya, inovasi yang berkaitan dengan output berdasarkan definisi tersebut lebih ditujukan pada hasil yang telah dicapai terutama penggunaan pola pemikiran dan metode atau teknik kerja yang

telah dilakukan. Ketiga elemen inovasi tersebut sesungguhnya membentuk suatu kesatuan yang utuh.

Dalam jurnal Administrasi Negara (Thahier, volume 20 no.2 2014) mengemukakan bahwa keberhasilan inovasi sangat ditentukan oleh kreativitas manusia, bagi manusia yang tidak kreatif maka inovasi pun sulit dikembangkan kemudian kebutuhan dan keinginan tidak mungkin dapat diwujudkan.

Inovasi yang berhasil menurut Mulgan dan Albury (2003) adalah pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa, dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan. Definisi tersebut bila dikaitkan dengan sejumlah definisi para ahli lain dapat disimpulkan bahwa inovasi mengindikasikan sebuah proses yang memiliki ruang lingkup luas dan proses yang lama, sebagaimana juga diungkapkan Leadbetter dalam IDEa (2005) bahwa proses inovasi memakan waktu lama, serta bersifat interaktif dan sosial dimana akan melibatkan banyak orang yang memiliki bakat, keahlian dan sumber daya yang berbeda secara bersama-sama.

Terkait dengan inovasi tersebut, dalam Sangkalan (2014) ada 3 tipe inovasi yang dikemukakan oleh Baker. Tiga tipe inovasi tersebut kemudian ditambahkan oleh IDEa menjadi 5 tipe inovasi. Kelima tipe menurut Baker dan IDEa adalah inovasi yang terkait dengan:

1. Strategi/kebijakan misalnya misi, sasaran strategi dan pertimbangan baru;

2. Kebijakan dan bentuk organisasi layanan/produk, misalnya perubahan fitur dan desain dari pelayanan/produk;
3. Penyampaian layanan, misalnya perubahan/cara baru dalam penyampaian layanan atau berinteraksi klien;
4. Proses, misalnya prosedur internal, kebijakan dan bentuk organisasi baru;
5. Sistem interaksi, misalnya cara baru atau perbaikannya yang berbasis pengetahuan dalam berinteraksi dengan aktor lain serta perubahan dalam cara menjalankan pemerintahan.

II.1.2 Inovasi Dalam Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel.

Menurut Rogers terdapat lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi (Rogers, 2003) yaitu :

1. *Relative Advantage* atau keuntungan yang relatif.

Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian.

Inovasi juga sebaliknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.

3. *Complexity* atau Kerumitan.

Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting.

4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba.

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau Kemudahan Diamati.

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Kemampuan inovasi suatu organisasi atau lembaga dalam sektor publik dapat diukur dari sejumlah faktor yang disebut sebagai dimensi inovasi, adapun dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik menurut Halvorsen, et al.(2005) sebagai berikut:

a. Inovasi konseptual

Inovasi Konseptual adalah memperkenalkan ide baru atau strategi baru yang rasional atau hasil dari inovasi konseptual ialah kemunculan paradigma, ide, gagasan, pemikiran, dan terobosan baru. Hal yang menjadi tolak ukur dari inovasi konseptual ini adalah ide atau gagasan baru di dalam sebuah manajemen organisasi dalam memberikan layanan, serta sejauh mana ide atau gagasan tersebut dapat bermanfaat bagi pelanggan. Berikut kriteria penentuan dalam inovasi konseptual 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 di pandang berhasil.
3. Biasanya, perubahan cara pandang ini dilakukan dengan melihat suatu isu dengan perspektif yang lebih positif atau dengan melakukan pembaruan paradigma.

b. Inovasi *delivery*

Inovasi *delivery* adalah termasuk cara–cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus. Hal yang menjadi tolak ukur dalam inovasi *delivery* ini adalah cara atau metode baru di dalam penyampaian informasi mengenai penyelenggaraan sebuah inovasi kepada pelanggan agar sistem layanan berjalan secara efektif. Berikut kriteria penentuan dalam inovasi *delivery* sebagai berikut:

1. Inovasi *delivery* dilakukan ketika organisasi merasa perlunya dibangun sebuah pola atau model penyampaian informasi oleh semua pihak terkait agar dapat mengetahui informasi baru serta tahapan mengenai kebijakan baru yang telah dirumuskan.
2. Inovasi ini jelas dan tegas serta dapat dinikmati secara langsung oleh pelanggan.
3. Penilaian atas kesuksesan ini dapat dilihat dengan melihat metode penyampaian informasi dalam menyebar luaskan kebijakan dan program yang telah ditetapkan kepada pelanggan atau masyarakat, apabila hasil penyampaian informasinya dapat dimengerti atau dipahami dengan baik oleh masyarakat maka inovasi *delivery* dapat dikatakan berhasil.
4. Inovasi interaksi sistem Inovasi interaksi system adalah cara–cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi atau sebagai bentuk dan mekanisme baru dalam

berhubungan dengan pihak lain demi tercapainya tujuan bersama.

Keberhasilan sebuah program sangat dipengaruhi oleh bagaimana sistem interaksi yang ada didalamnya, antara tiap unit dan stakeholder dalam sebuah organisasi. Hal yang menjadi tolak ukur dalam inovasi interaksi ini adalah koordinasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan inovasi agar layanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Berikut kriteria penentuan dalam inovasi interaksi sistem sebagai berikut:

1. Inovasi hubungan dilakukan ketika organisasi merasa bahwa cara dan mekanisme yang dilakukannya untuk berhubungan dengan stakeholders selamaini tidak efektif dan menguntungkan.
2. Indikator keberhasilan dari inovasi ini adalah apabila stakeholders merasa lebih mudah, nyaman, dan cepat dalam berhubungan dengan organisasi. Biasanya, inovasi hubungan juga akan membuahkan peningkatan jejaring.

II.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Adapun Hardiansyah (2011) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

“pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”

Soesilo (2001) mengemukakan, pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan publik yaitu semua barang dan jasa publik (*public goods and services*) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga negara. Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2013) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik. Sementara itu Kurniawan (2005) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan publik yaitu:

“Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku”

Penyelenggara pelayanan publik menurut Bab I Pasal 1 ayat 2 UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik yaitu :

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah,
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan,
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan) (Hardiansyah, 2011)

II.2.1 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, penyelenggaraannya niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. (Hardiansyah, 2011)

II.2.2 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara

pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perludisusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya Pelayanan;
4. Produk Pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana;
6. Kompetensi Petugas Pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan;

- c. Prosedur Pelayanan;
- d. Waktu Penyelesaian;
- e. Biaya Pelayanan;
- f. Produk Pelayanan;
- g. Sarana dan Prasarana;
- h. Kompetensi petugas pelayanan
- i. Pengawasan *intern*;
- j. Pengawasan *extern*;
- k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- l. Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistis dengan memasukan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan hukum/ legalitas standar pelayanan tersebut. Disampin itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat/ *stakeholder* (Hardiansyah, 2011).

II.3 Konsep Implementasi Inovasi

II.3.1 Pengertian Implementasi Inovasi

Dalam studi implementasi (Steelman, 2010) terdapat pandangan *top-down* dan *bottom-up*, para akademisi telah meletakkan kontingensi teori implementasi dimana keduanya secara serempak bekerja dari tahap bawah hingga ke atas, dan dari atas ke bawah. Dalam bukunya *Implementing Innovation* (Steelman, 2010) mengemukakan bahwa:

“policy innovation focuses on how innovations appear, are chosen, or are diffused, while the complexities of implementing, evaluating, or terminating innovations have received significantly less attention. In much of the policy literature, innovations begins when new ideas are placed on the agenda. This can occur when a new policy idea coincides with a favorable political environment and an appropriately framed problem definition.”

Dari pengertian di atas diketahui bahwa inovasi kebijakan berfokus pada bagaimana inovasi muncul, dipilih, atau disebarkan, sedangkan kompleksitas implementasi, evaluasi, atau mengakhiri inovasi telah menerima perhatian yang kurang. Dalam banyak literatur kebijakan, inovasi dimulai ketika ide-ide baru ditempatkan dalam agenda. Hal ini bisa terjadi ketika ide kebijakan baru bertepatan dengan lingkungan politik dan definisi masalah yang dibingkai dengan tepat. Dalam pandangan *bottom-up*, implementasi inovasi yang efektif adalah fungsi dari beberapa kegiatan dan kemampuan yang saling terkait, untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang relevan dengan inovasi tertentu dan untuk melihat potensi keberhasilan atau kegagalan inovasi tersebut. Sedangkan dalam pandangan *top-down*, secara efektif menerapkan kebijakan yang inovatif adalah fungsi menyelaraskan struktur formal dan intensif.

Menurut Steelman (2010) Terdapat kondisi ideal yang mendorong pelaksanaan inovasi dari waktu ke waktu. Diantaranya :

- (a) *Individuals who are motivated and working within workplace social norms and the dominant agency or organizational culture that supports the innovation or the innovative practice;* (individu yang termotivasi dan bekerja dalam norma-norma sosial di tempat kerja dan lembaga yang dominan atau budaya organisasi yang mendukung inovasi atau praktek inovatif;)
- (b) *Structures that facilitate clear rules and communication, incentives that induce compliance with innovative practice, political environments that are open to innovation, and awareness of resistance and measures to address, mitigate, or otherwise neutralize opposition; and* (struktur yang memfasilitasi aturan yang jelas dan komunikasi, insentif yang mendorong kepatuhan terhadap praktek inovatif, lingkungan politik yang terbuka untuk inovasi, dan kesadaran perlawanan dan langkah-langkah untuk mengatasi, mengurangi, atau menetralkan perlawanan dan)
- (c) *Strategies to frame problems to support innovative practice, capitalize on shocks or focusing events if they occur, and use of innovation to enhance legitimacy.* (strategi untuk membingkai masalah untuk mendukung praktek inovatif, memanfaatkan guncangan atau fokus peristiwa jika terjadi, dan penggunaan inovasi untuk meningkatkan legitimasi.

II.3.2 Faktor-faktor Implementasi Inovasi

Dalam bukunya Steelman (2010) menyatakan bahwa dalam pelaksanaan inovasi ada kondisi ideal yang mendorong inovasi dari waktu ke waktu. Kondisi ini tergambar dari beberapa faktor atau kegiatan yang saling terkait. Faktor yang dimaksud adalah faktor individu, faktor struktur dan faktor budaya. Berikut faktor-faktor yang berpengaruh dalam pengimplementasian inovasi :

1. Faktor Individu

Faktor individu meliputi: 1) motivasi, 2) norma-norma, dan 3) keselarasan. Motivasi merupakan indikator yang digunakan untuk

melihat bagaimana setiap stakeholder termotivasi untuk menjalankan program. Dengan memilih pilihan rasional dari gambaran teori kelembagaan dan kebijakan dan teori manajemen, motivasi memperhitungkan apa yang mendorong kebijakan pengusaha atau pemimpin untuk melakukan suatu perubahan. Teori motivasi dalam faktor individu menyatakan bahwa setiap aktor akan termotivasi untuk melakukan perubahan. Demikian juga, orang-orang yang paham akan teori tersebut mereka akan mampu merancang alternatif solusi. Hal ini menunjukkan bahwa mereka harus memiliki beberapa tingkat kewenangan untuk melakukan perubahan.

Norma dan harmoni adalah kerja para aktor untuk predisposisi terhadap perubahan untuk melestarikan norma-norma sosial dan keharmonisan, norma dan harmoni ini juga memperhitungkan keinginan individu untuk menjalin hubungan kerja yang baik. Teori implementasi bottom-up dan institusionalisme sosiologis mengatakan bahwa jika norma kerja secara konsisten dengan implementasi inovasi, maka keharmonisan kerja akan bertahan, sehingga lebih mudah setiap individu untuk bekerja sama dengan melakukan praktek inovatif. Jika inovasi tidak konsisten dengan norma-norma kerja, maka individu yang ingin mengejar praktek inovatif kemungkinan akan mengalami ketidakharmonisan dengan teman kerja lainnya.

Kesesuaian atau keselarasan antara nilai dominan dalam sebuah pemerintahan dengan yang lebih rendah akan mempengaruhi dukungan individu atas inovasi yang diberikan selain itu kesesuaian mengisyaratkan bahwa nilai-nilai individu dalam budaya organisasi.

Jika nilai-nilai individu tidak sesuai atau tidak selaras dengan nilai-nilai lembaga (budaya organisasi), maka sulit bagi individu tersebut untuk melakukan praktek inovasi.

2. Faktor Struktur

Struktur mencakup 1) aturan dan komunikasi, 2) insentif, 3) keterbukaan, 4) penolakan. Aturan dan komunikasi yang berasal dari teori implementasi *top-down*, menunjukkan bahwa struktur dalam inovasi yang berlangsung harus menyediakan dukungan administrasi yang jelas untuk praktek inovatif. Jika struktur administrasi mendorong jalur komunikasi yang jelas, aturan tertulis, dan pertukaran informasi jelas, maka kesempatan untuk melaksanakan atau mengimplementasikan inovasi berpeluang besar.

Insentif ditarik dari pilihan rasional institusionalisme dan teori implementasi *top-down*, yang menyiratkan bahwa kalkulus untung-rugi individu untuk berpartisipasi dalam praktek inovatif dapat diarahkan sesuai dengan insentif yang tepat. Jika struktur memberikan insentif yang tepat, maka kesempatan praktik inovasi akan lebih baik atau lebih mudah dilaksanakan dari waktu ke waktu.

Keterbukaan menunjukkan bahwa struktur politik harus terbuka untuk mengubah dan membuka kesempatan agar semua struktur politik tidak sama baik individu atau kelompok. Jika struktur kesempatan politik tertutup dalam memilih kelompok hal tersebut sulit menciptakan sebuah perubahan inovatif. Jika struktur bersifat terbuka maka lebih mudah untuk menciptakan perubahan pada tingkat

operasional dalam struktur politik. Hal ini dikarenakan inovasi tidak terlepas dari struktur yang ada dan dinamika kekuasaan.

Penolakan dalam hal ini akan mengatasi kekuatan dinamika, kelompok kepentingan, dan monopoli kebijakan dalam struktur yang dapat menghambat perubahan.

3. Faktor Budaya

Didalam faktor budaya memerlukan 1) Guncangan, 2) Pengelompokan, dan 3) pengakuan. Guncangan merujuk pada peristiwa katalitik yang memberikan kesempatan untuk mengingat kembali sesuatu yang kemungkinan akan menghasikan perubahan. Sebuah guncangan dapat memberikan dorongan untuk melihat dunia secara berbeda dan memotivasi perubahan.

Pengelompokan mengisyaratkan bahwa definisi masalah yang lebih luas sehingga menghasut tindakan untuk melakukan sebuah alternatif solusi. Dengan kata lain, pengelompokan dilakukan sesuai dengan persepsi masyarakat untuk membuat mereka merasa dirugikan sehingga memberikan dorongan untuk mengambil sebuah tindakan dan melakukan perubahan.

Terakhir, pengakuan yang diusulkan oleh lembaga sosiologis, menunjukkan bahwa praktek-praktek inovatif dapat diadopsi dan dipertahankan karena mereka memvalidasi organisasi atau instansi dalam cara yang berarti dalam budaya yang lebih luas di mana organisasi beroperasi.

Hipotesis menunjukkan bahwa ketika faktor individu, faktor struktur, dan faktor budaya selaras dan berkelanjutan, maka probabilitas meningkatkan inovasi dapat diimplementasikan. Ketika faktor tidak sejajar dan/ atau tidak didukung pada satu atau lebih dalam tingkat hirarki, maka probabilitas untuk melakukan inovasi menurun. Untuk lebih menjelaskan unsur dari ketiga faktor tersebut dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 2.1

Analisis Implementasi Inovasi

A Framework for Analyzing the Implementation of Innovation

Individuals	Structures	Culture
<p>Motivasi: dorongan untuk inovasi terletak pada individu yang bebas untuk merancang solusi alternatif (<i>rational choice institutionalism; policy/ Management entrepreneur literature</i>)</p> <p>Norma dan Harmoni: Norma sosial dan keinginan untuk menjaga keharmonisan di tempat kerja membentuk kecenderungan pelaku individu terhadap perubahan (<i>bottom-up implementation theory; sociological institutionalism</i>)</p> <p>Kesesuaian : Kesesuaian antara nilai-nilai dominan dalam badan federal atau negara bagian dan tingkat pemerintahan yang lebih rendah akan memengaruhi dukungan individu untuk inovasi tertentu (<i>bottom-up implementation theory; Sociological institutionalism</i>)</p>	<p>Aturan dan Komunikasi :Aturan administratif, komunikasi, dan kepatuhan dukungan pertukaran informasi (<i>top-down implementation theory</i>)</p> <p>Insentif:Organisasi menyediakan insentif dan sumber daya untuk mengubah kalkulus biaya-manfaat untuk mendukung inovasi (<i>rational choice institutional theory; topdownimplementation theory</i>)</p> <p>Keterbukaan : Struktur politik memungkinkan kelompok yang terpinggirkan mendapat kesempatan untuk mendorong perubahan (<i>historical institutionalism;common property literature</i>)</p> <p>Keseimbangan : Kelambanan dalam institusi yang ada menimbulkan resistensi terhadap praktik baru. Upaya mungkin terhalang oleh dinamika kekuasaan yang lebih besar dan kepentingan pribadi (<i>historical institutionalism; punctuated Equilibrium theory</i>)</p>	<p>Guncangan : Guncangan pada sistem memberikan kesempatan untuk tindakan alternatif (<i>sociological institutionalism; management and policy studies; agenda-setting literature</i>)</p> <p>Pengelompokan : proses framing dapat mengkondisikan persepsi orang bahwa mereka dirugikan dan bahwa dengan bertindak secara kolektif mereka dapat memperbaiki situasi (<i>sociological institutionalism; management and policy studies</i>)</p> <p>Pengakuan : praktek-praktek baru meningkatkan legitimasi sosial organisasi (<i>sociological institutionalism</i>)</p>

Sumber: "Implementing Innovation" (Steelman, 2010)

Dari penjelasan serta hasil tabel di atas dapat ditarik sebuah kesimpulan:

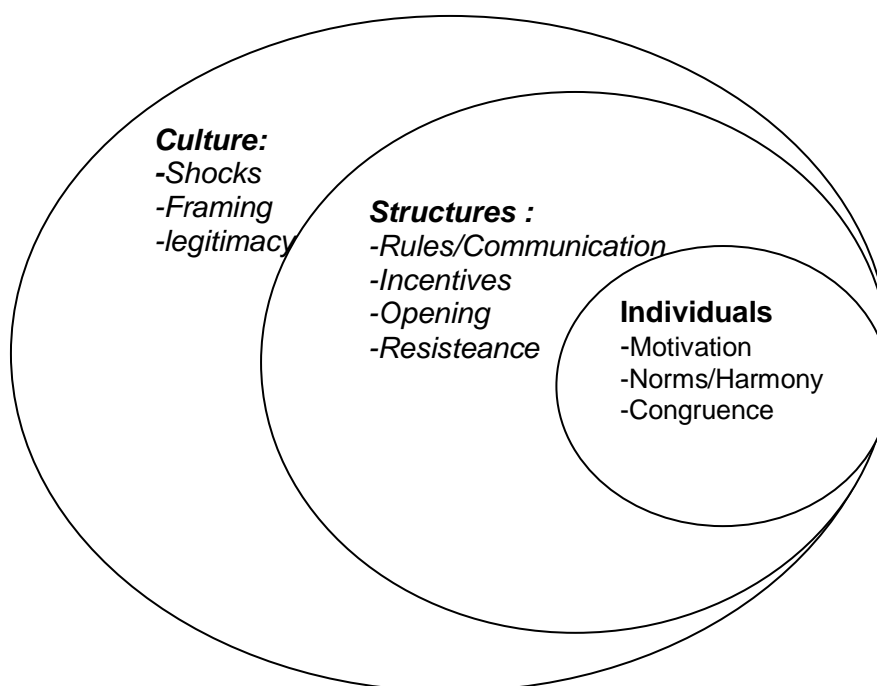
- a. individu yang memiliki motivasi tinggi dan bekerja sesuai norma-norma lembaga atau budaya organisasi akan mendukung inovasi atau praktek inovatif;
- b. struktur yang memfasilitasi aturan yang jelas dan komunikasi, insentif yang mendorong kepatuhan terhadap praktek inovatif, lingkungan politik yang terbuka untuk inovasi, dan kesadaran perlawanan dan langkah-langkah untuk mengatasi, mengurangi, atau menetralsir oposisi; dan
- c. strategi untuk membingkai masalah untuk mendukung praktek inovatif, memanfaatkan guncangan atau fokus peristiwa jika terjadi, dan adanya pengakuan akan meningkatkan terjadinya inovasi.

Ketiga faktor tersebut juga memiliki keterkaitan satu dengan yang lain. Jika faktor individu berjalan dengan baik maka akan mempengaruhi faktor struktur dan faktor budaya, begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan uraian tersebut dapat digambarkan hubungan keterkaitan antara ketiga faktor tersebut dari gambar berikut :

Gambar 2.1

Relationships among Individual, Structural, and Cultural Factors That Influence the Implementation of Innovation



Sumber: Steelman "Implementing Innovation" (2010)

Gambar tersebut menjelaskan bagaimana inovasi dapat dilaksanakan. Ketiga faktor tersebut digabungkan menjadi tiga kategori menurut individu, struktur, dan budaya. Faktor-faktor ini disusun untuk menggambarkan bagaimana individu dipengaruhi oleh struktur yang mengelilingi mereka dan bagaimana budaya mempengaruhinya baik struktur dan individu dalam artian ketiga faktor tersebut saling berkaitan satu sama lainnya.

II.4 Konsep E-Government

Electronic Government atau yang biasa dikenal dengan sebutan *E-Government* memiliki banyak definisi, definisi tersebut dikemukakan oleh para ahli maupun oleh suatu institusi. Menurut Grönlund (2008), *E-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit-unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda, yaitu pelayanan pada warga negara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien. Hasil yang didapat yaitu korupsi yang berkurang, transparansi yang meningkat, kenyamanan yang lebih besar, peningkatan penerimaan negara, dan/atau pengurangan biaya.

Menurut *World Bank*, *E-Government* didefinisikan sebagai penggunaan/pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, dan sekaligus memfasilitasi kerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya. Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *E-Government* memiliki cakupan atau ruang lingkup yang cukup luas, bukan saja meliputi seluruh unit dalam suatu organisasi pemerintah, tetapi juga mencakup mitra kerjanya (*stakeholders*) yang terdiri dari berikut ini:

1. Karyawan/Pegawai Lembaga Pemerintah tersebut
2. Anggota Masyarakat

3. Pelaku Bisnis
4. Lembaga Pemerintah lainnya
5. Pemasok/pembekal alat-alat kantor dan sebagainya (Cahyadi, 2003)

E-Government secara umum memiliki tiga bentuk relasi, namun ada beberapa ahli yang menyatakan bahwa *E-Government* meliputi empat aspek. Dikarenakan sebagian besar para ahli menyebutkan bahwa *E-Government* terdiri dari tiga aspek, maka pada penelitian ini peneliti hanya akan menguraikan ketiga aspek tersebut terkait dengan system Bursa Kerja Online (BKOL), yaitu:

1. *Government to Citizens (G2C)*

Merupakan sektor pelayanan yang fokus pada kemampuan pemerintah dan warga negara untuk bertukar informasi satu sama lain dalam sebuah bentuk elektronik yang efisien. (Evans dan yen, 2007)

2. *Government to Business (G2B)*

Sektor ini berfokus pada transaksi antara pemerintah dan pebisnis dengan tujuan untuk mengurangi biaya dan mengumpulkan informasi yang lebih akurat. Tujuan dari jenis pelayanana ini yaitu untuk memudahkan pemerintah membeli sesuatu, membayar tagihan, dan melakukan bisnis dengan biaya yang lebih efektif, dan juga untuk membantu dalam memperoleh data untuk menganalisis atau membantu dalam pembuatan keputusan (Evans dan yen, 2007)

3. *Government to Governments (G2G)*

Relasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan ketika melakukan pertukaran informasi antara pemerintah lokal dan pusat. Manfaat dari sektpr ini yaitu peningkatan kemampuan dalam hal pendeteksi tindak kriminal, sistem respon terhadap tindakan darurat, penegakan hukum, dan keamanan wilayah. (Evans dan yen, 2007)

Pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain.

II.5 Program Pelayanan Perizinan MABASSA

Dalam menjalankan kewenangannya terkait pelayanan perizinan dan non perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentunya berdasar pada Visi Misi dari dinas tersebut dengan menyinergikan dengan Visi Misi Pemerintah Kota Palopo. Adapun strategi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan adalah diantaranya melalui program penyederhanaan izin, peningkatan kewenangan, dengan pelimpahan seluruh kewenangan perizinan, pengembangan sistem database, peningkatan layanan dari sistem manual menjadi *online*, pengembangan kualitas SDM hingga kepada perbaikan sarana dan prasarana Kantor dan program-program penunjang lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan kepad amasyarakat. Dalam mewujudkan hal itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu membentuk proyek perubahan besar yang

bernama pelayanan MABASSA yang secara harfiah dalam bahasa lokal berarti ramah. MABASSA merupakan komitmen pelayanan secara menyeluruh, yang merupakan akronim dari pelayanan yang Mudah, Akuntabel, Bersahabat, Adil, Sederhana, Simpatik, dan Aman. Untuk itu Program pelayanan MABASSA menjadi patron bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam menjalankan seluruh aktivitas keseharian dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

MABASSA merupakan Filosofi dari kata Mudah yang berarti tidak membutuhkan banyak pemikiran, Akuntabel, transparan dan dapat dipertanggung jawabkan, Bersahabat adalah perilaku kerjasama dan saling mendukung antara pemberi dan penerima layanan. Adil dimaknai dengan tidak membeda-bedakan, sederhana berarti tidak berlebihan, simpatik berarti menarik hati, dan Aman yang dimaknai dengan terkendali dan tanpa resiko.

Program penyederhanaan perizinan di Kota Palopo bertujuan untuk mewujudkan hak-hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang mudah, efisien dan efektif. Secara khusus program ini juga bertujuan untuk :

1. Melakukan penyederhanaan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan di Kota Palopo, berupa penggabungan beberapa jenis izin dan non izin yang secara prinsip memiliki fungsi dan tujuan yang sama serta penghapusan jenis izin dan non izin yang tidak sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, karakteristik daerah dan bisa menghambat pertumbuhan usaha;

2. Menyederhanakan mekanisme penyelenggaraan pelayanan termasuk pengurangan persyaratan dan transparansi prosedur dan biaya;
3. Melakukan penguatan kelembagaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo melalui pelimpahan seluruh jenis izin dan non perizinan terkait usaha dan penanaman modal yang diselenggarakan di Kota Palopo kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4. Terciptanya pelayanan perizinan yang prima dan excellent, sesuai dengan prinsip-prinsip Pelayanan terpadu satu pintu yang cepat, mudah dan transparan;
5. Tersusunnya dokumen regulasi sebagai standardisasi tata cara pelayanan yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
6. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas;
7. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggungjawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan;
8. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari;
9. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;

10. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara kongkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
11. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya;
12. Sebagai upaya nyata pencegahan korupsi di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, melalui terciptanya pelayanan yang berstandar dan terukur.

Kemudian manfaat dari program pelayanan MABASSA ini terdiri dari manfaat untuk organisasi dan manfaat secara umum,

1. Manfaat untuk Organisasi yaitu terciptanya akuntabilitas organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan.
2. Manfaat secara umum yaitu :
 - a. Terciptanya pelayanan yang mudah, cepat, dan berbiaya murah;
 - b. Tersedianya regulasi yang menjadi dasar dalam pelaksanaan program penyelenggaraan dan peningkatan iklim investasi dan usaha di Kota Palopo;
 - c. Tersedianya petunjuk teknis operasional yang akan dijadikan sebagai suatu acuan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan perizinan;
 - d. Meningkatkan sumber daya manusia aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palopo dalam melaksanakan pelayanan prima kepada masyarakat.

e. Meningkatnya daya saing daerah melalui peningkatan pelayanan perizinan MABASSA guna terciptanya iklim investasi dan usaha di Kota Palopo.

Program pelayanan MABASSA merupakan salah satu langkah dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mewujudkan reformasi birokrasi perizinan yakni membuat pelayanan perizinan yang mudah, murah, dan cepat tanpa kehilangan fungsi izin sebagai instrumen pengendalian. Selain itu program pelayanan MABASSA ini diharapkan mampu memberikan pelayanan perizinan yang berkualitas agar memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinan tanpa ada hambatan bagi masyarakat.

Dalam implementasi program pelayanan MABASSA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah banyak mengalami perubahan kearah positif sejalan dengan tujuan dan manfaat dari program ini. Adapun perubahan kondisi dan program yang telah diterapkan dalam pelayanan MABASSA bisa dilihat pada tabel berikut

Tabel 2.2
Sebelum dan Sesudah Proyek Perubahan Program Pelayanan MABASSA di Terapkan

	KONDISI SEBELUM PROYEK PERUBAHAN	KONDISI SETELAH PROYEK PERUBAHAN
1	Perizinan yang menjadi Kewenangan Kota Palopo sebanyak 78 Jenis belum disederhanakan	Perizinan yang menjadi kewenangan Kota Palopo sebanyak 78 Jenis Perizinan disederhanakan menjadi 22 Jenis Izin
2	DPMPTSP Kota Palopo menyelenggarakan 13 Jenis Izin dari 78 Jenis Perizinan yang ada di Kota Palopo	DPMPTSP Kota Palopo menyelenggarakan 22 Jenis Izin yang telah disederhanakan

3	Peraturan Walikota Palopo tentang Pelimpahan Kewenangan selburuh Periznan belum ada	Peraturan Walikota Palopo terkait pelimpahan Kewenangan seluruh Perizinan telah diterbitkan
4	Peraturan Walikota Palopo terkait Penyederhanaan Perizinan belum ada	Peraturan Walikota Palopo terkait Penyederhanaan Perizinan telah diterbitkan
5	Keputusan Walikota Palopo terkait Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) hanya mengatur 13 Izin	Keputusan Walikota Palopo Terkait Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur 22 Izin telah diterbitkan
6	Pelayanan Perizinan masih menggunakan Sistem Manual berbasis Desktop	Pelayanan Perizinan telah menggunakan Sistem <i>Online</i> berbasis Web
7	Pelayanan Perizinan <i>Mobile</i> belum ada	Pelayanan perizinan Mobile dengan sistem Jemput Antar Perizinan untuk melayani dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat telah ada dan dilengkapi dengan Mobil Operasional Khusus.
8	Pelayanan perizinan masih dilakukan pada hari senin sampai dengan jumat pada jam kerja kantor	Selain melayani pada hari senin-jumat, pelayanan perizinan membuat program yang bernama "Weekend Service" atau layanan akhir pekan pada hari sabtu-minggu
9	Belum ada program pelatihan SDM untuk aparatur pelayanan perizinan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.	Sudah ada program " <i>Service exellent</i> " yang diberikan oleh aparatur pelayanan, untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan beberapa perubahan positif sejak diterapkan program pelayanan MABASSA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

II.5.1 Aplikasi Perizinan *Online* SIMAP

Sistem informasi manajemen administrasi perizinan (SIMAP) *online* yang berbasis internet (*web site*) ini merupakan salah satu program dari pelayanan MABASSA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memiliki tujuan untuk memudahkan proses aktifitas pelayanan perizinan dengan menerapkan sistem *online* dalam menyelenggarakan perizinan. Dengan sistem ini masyarakat dapat dengan mudah untuk mengetahui informasi-informasi dan agenda dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Selain itu, proses pelayanan perizinan, baik pendaftaran maupun pengaduan perizinan, sudah bisa di lakukan secara *online* melalui sistem berbasis *web site* ini. Adapun alamat *web site* dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah “dpmptsp.palopokota.go.id”.

kehadiran sistem informasi manajemen administrasi perizinan (SIMAP) *online* yang berbasis internet (*web site*) ini di harapkan dapat menjadikan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu lebih berkualitas serta memberikan manfaat dan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan pengurusan pelayanan perizinan.

II.6 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan alur pemikiran yang diambil dari teori yang dianggap relevan dengan fokus/judul penelitian dalam upaya

menjawab rumusan masalah pada penelitian tersebut. Dalam teori steelman memiliki 3 faktor dalam melihat implementasi inovasi kebijakan, yaitu 1) Individu 2) Struktur 3) Budaya, penulis menggunakan ketiga faktor tersebut sebagai fokus penelitian. Selain itu variabel-variabel dalam ketiga faktor tersebut tidak hanya berfokus pada pelaksana kebijakan, akan tetapi variabel-variabel tersebut juga berfokus pada masyarakat yang menerima pelayanan dari program tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin melihat bagaimana implementasi inovasi program pelayanan MABASSA di Kota Palopo dari segi faktor individu, faktor struktur, dan faktor budaya dengan menggunakan teori dari Steelman (2010). Berikut adalah indikator dari ketiga struktur tersebut :

1. Faktor Individu

- a. Motivasi, stimulus yang mendorong individu-individu untuk melakukan suatu perubahan.
- b. Norma dan Harmoni, merupakan kecenderungan para aktor melakukan perubahan dengan melestarikan norma dan keharmonisan berdasarkan keinginan individu untuk mejalin hubungan kerja yang baik.
- c. Kesesuaian atau keselarasan, merupakan keselarasan antara nilai-nilai individu dan nilai-nilai lembaga yang dianut dengan inovasi yang ada sehingga mempengaruhi dukungan individu atas inovasi yang diberikan.

2. Faktor Struktur

- a. Aturan dan komunikasi, menunjukkan bahwa dukungan administrasi yang jelas akan mendukung praktek inovatif. Aturan dan administrasi yang teratur akan memudahkan pertukaran informasi sehingga kesempatan untuk melaksanakan atau mengimplementasikan inovasi tersebut berpeluang besar.
 - b. Insentif, pemberian insentif yang tepat akan mendukung pelaksanaan praktik inovasi dengan baik dari waktu ke waktu.
 - c. Keterbukaan, adanya transparansi antar struktur terkait keterbukaan informasi, untuk menciptakan perubahan inovatif.
 - d. Penolakan, dilihat dari kekuatan dinamika, kelompok kepentingan, dan monopoli kebijakan dalam struktur yang dapat mempengaruhi kebijakan atau program.
3. Faktor Budaya
- a. Guncangan, peristiwa yang terjadi dalam organisasi yang memberikan kesempatan untuk organisasi melakukan perubahan.
 - b. Pengelompokan, adanya kerugian yang dirasakan masyarakat memberikan dorongan bagi instansi untuk mengambil tindakan atau melakukan perubahan sebagai alternatif solusi.
 - c. Pengakuan, praktek inovatif yang mendapatkan validasi dalam budaya yang lebih luas dimana organisasi beroperasi.

Gambar 2.2
Kerangka Pikir

