

**SKRIPSI**

**KEBERLANJUTAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI  
SICANTIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KABUPATEN TORAJA UTARA**

**YOLANDA EVELIN RERUNG**

**E011201088**



**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**2024**

**SKRIPSI**

**KEBERLANJUTAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI  
SICANTIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KABUPATEN TORAJA UTARA**

**YOLANDA EVELIN RERUNG**

**E011201088**



**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**2024**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Yolanda Evelin Rerung  
Nim : E011201088  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SICANTIK  
di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Toraja Utara

Telah diperiksa oleh Pembimbing dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi,  
Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin

Makassar, 9 Juli 2024

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir

Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si.

NIP. 196409181988032010

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi



Prof. Dr. Alwi M. Si.

NIP/ 196610151989031006

**KEBERLANJUTAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SICANTIK DI  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN  
TORAJA UTARA**

**YOLANDA EVELIN RERUNG  
E011201088**

Skripsi


Telah dipertahankan didepan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik pada tanggal 20 Agustus 2024  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan  
pada

Program Studi Administrasi Publik  
Departemen Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Makassar

Mengesahkan  
Pembimbing Tugas Akhir

  
Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si  
NIP.19640918198832010

Mengetahui  
Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

  
Prof. Dr. Atwi, M.Si  
NIP.196310151969031006

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI  
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 15 Agustus 2024

Yang menyatakan,

  
" *Yolanda Evelin Rerung* "

Yolanda Evelin Rerung  
E011201088

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta karunia, sehingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penyelesaian skripsi ini tidak terwujud. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si sebagai dosen pembimbing, Dr. Nurdin Nara, M.Si sebagai dosen penguji 1, dan Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M. Si sebagai dosen penguji 2 atas bimbingan dan arahan yang diberikan. Seluruh dosen Departemen Ilmu Administrasi dan seluruh Staff Departemen Ilmu Administrasi, terima kasih atas ilmu yang diberikan selama perkuliahan dan pelajaran-pelajaran hidup lainnya yang sangat berharga. Kepada bapak Ir. Harli Patriano, M.Si dan seluruh pegawai kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara, terima kasih atas kesediaan dan bantuan selama penulis melakukan penelitian dan pengambilan data.

Terima kasih kepada Tuhan Yesus sebagai satu-satunya yang selalu penulis andalkan dan percaya, Dia lah sumber kekuatan dan pengharapan penulis. Terima kasih selalu ada di setiap langkah penulis, baik di titik terendah maupun di segala situasi kehidupan yang penulis jalani. Terima kasih selalu memberikan penulis harapan dan mujizat di waktu yang terbaik. Terima kasih untuk penyertaan dan pertolongan sehingga penulis ada di titik saat ini. Terima kasih telah menjadi sumber damai yang sejati.

Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Rerung Manggeng, Ibu Eunike Pasongli dan Oma Carolina yang telah membesarkan dan mendidik penulis hingga saat ini. Terima kasih atas segala bentuk dukungan yang telah diberikan, baik itu dukungan secara materi maupun non materi penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih. Terima kasih untuk kasih sayang dan cinta yang luar biasa yang diberikan kepada penulis.

Kepada sahabat-sahabat tercinta penulis, untuk My Chicago (Rika, Anput, Sukma, Trinand, Syalom, Huzniar), untuk CSquad (Tiara, Meysie, Flora), sahabat SMA (Andre, Abi, Mita, Retno), sobat seperjuangan Alma Merah (Feby, Sisil, April), untuk sahabatku Dinda & Litha, dan sahabatku Balu. Terima kasih sudah menjadi rumah kedua, tempat berbagi keluh kesah, menghibur, dan mendukung penulis selama menjalani pendidikan. Tuhan memberkati kalian. Kepada teman-teman PENA 2020, terima kasih sudah menjadi tempat belajar, melepas penat, berbagi suka duka selama proses.

Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri Yolanda Evelin Rerung yang telah berjuang sampai titik ini dan merayakan dirimu sendiri, walaupun di tengah-tengah perjuanganmu begitu banyak cobaan dan seringkali merasa putus asa, terima kasih untuk tetap memilih memperjuangkan masa depanmu dan mengandalkan Tuhan untuk setiap proses kehidupan yang di jalani.

Penulis,

Yolanda Evelin Rerung



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

### **ABSTRAK**

**Yolanda Evelin Rerung (E011201088). Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara, vii+ 50 halaman 4 gambar + 28 Daftar Pustaka + Lampiran, Dibimbing oleh Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberlanjutan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi

Hasil dari penelitian menunjukkan secara umum keberlanjutan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara. Berdasarkan teori Bowfield et al (2008) ada 3 konsep inovasi keberlanjutan, yaitu Enablers of Sustainability Innovation, Agents of Sustainability Innovation, dan Processes of Sustainability Innovation.

**Kata kunci: Keberlanjutan Inovasi, Pelayanan Publik.**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

### **ABSTRACT**

***Yolanda Evelin Rerung (E011201088). Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. Sustainability of Public Service Innovation through the SiCANTIK Application at the North Toraja Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office, vii + 50 pages, 4 figure, 28 references + appendices. Supervised by Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si.***

*This research aims to analyze the sustainability of public service innovation through the SiCANTIK application at the North Toraja Regency Investment and One-Stop Integrated Services Office. This study uses a qualitative approach. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation.*

*The results of the study generally indicate the sustainability of public service innovation through the SiCANTIK application at the North Toraja Regency Investment and One-Stop Integrated Services Office. According to Bowfield et al. (2008), there are three concepts of innovation sustainability: Enablers of Sustainability Innovation, Agents of Sustainability Innovation, and Processes of Sustainability Innovation.*

***Keywords: Sustainability of Innovation, Public Service***



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>ix</b>
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Landasan Teori .....	4
I.3    Rumusan Masalah .....	7
I.4    Tujuan Penelitian .....	7
I.5    Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II METODE PENELITIAN</b> .....	<b>9</b>
II.1    Pendekatan Penelitian .....	9
II.2    Lokasi Penelitian .....	9
II.3    Sumber Data .....	9
II.4    Informan.....	9
II.5    Teknik Pengumpulan Data .....	10
II.6    Fokus Penelitian .....	10
II.7    Teknik Analisis Data .....	11
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>12</b>
III.1    Enablers Of Sustainability Innovation .....	12
III.2    Agents Of Sustainability Innovation .....	16
III.3    Procesess Of Sustainability Innovation .....	18
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>23</b>
IV.1    Kesimpulan .....	23
IV.2    Saran .....	24
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>x</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1</b> Kerangka Pikir .....	7
<b>Gambar 2</b> Contoh Surat Rekomendasi Penelitian dari SiCANTIK.....	14
<b>Gambar 3</b> Indeks Kepuasan Masyarakat .....	18
<b>Gambar 4</b> Alur Layanan Perizinan Aplikasi SiCANTIK.....	20

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Penulis .....	xiii
Lampiran 2. Surat Permohonan izin melakukan penelitian dari FISIP Universitas Hasanuddin .....	xiv
Lampiran 3. Surat permohonan izin melakukan penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan .....	xv
Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara .....	xvi
Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara .....	xvii
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian.....	xviii
Lampiran 7. Logbook Penelitian .....	xxi

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Peningkatan pelayanan publik, sesuai dengan Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, menjadi fokus utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Setiap penyedia layanan publik diwajibkan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi tugasnya. Lembaga pemerintah yang menangani pelayanan publik termotivasi untuk melakukan perubahan. Pelayanan publik sebagai elemen kunci dalam hubungan masyarakat dan pemerintah, terus diperhatikan dalam kebijakan dan kinerja pemerintah di tingkat daerah. Meskipun permasalahan ini telah lama menjadi pusat diskusi, pemerintah perlu terus bekerja untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik, memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat, dan mengatasi tekanan yang ada.

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 definisi “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”. Pelayanan publik erat hubungannya dengan kehidupan masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhannya. Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah memiliki peran dominan. Ini merupakan tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik kepada warganya dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemberian layanan publik yang berkualitas dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat serta memperkuat ikatan antara pemerintah dan warga. Oleh karena itu, pemerintah perlu memastikan bahwa layanan publik yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Keberhasilan pelayanan publik yang efisien dan efektif dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang mereka perlukan, sekaligus membangun kepercayaan mereka terhadap pemerintah.

Isu utama dalam mengelola administrasi publik adalah *good governance*. Pelayanan publik yang baik adalah bukti utama pemerintahan yang baik (*good governance*). Ini adalah dasar dari otonomi dan kebijakan desentralisasi, yang bertujuan untuk memberi daerah lebih banyak kebebasan untuk menyusun dan mengelola wilayah mereka sendiri untuk meningkatkan pelayanan publik. Agar kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan, diperlukan formulasi kebijakan yang mendukung peningkatan mutu layanan kepada masyarakat oleh pemerintah. Selain itu, peningkatan kualifikasi dan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam penyediaan layanan publik dapat dicapai melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi para pegawai pemerintah yang terlibat dalam penyediaan layanan publik.

Perencanaan dan strategi memiliki peran yang signifikan dalam menyediakan layanan kepada masyarakat. Melalui perencanaan yang cermat, dapat ditetapkan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan mutu pelayanan. Dengan adanya rencana dan strategi, pemerintah dapat lebih efektif menyusun sasaran program dan inisiatif pembangunan yang memenuhi persyaratan masyarakat, sehingga pelayanan yang telah disediakan dapat menjadi lebih relevan dan efisien. Selain itu, perencanaan

dan strategi juga membantu dalam mengenali potensi perbaikan dan peluang pengembangan, membentuk dasar yang kokoh untuk inovasi, dan memastikan bahwa setiap langkah pembangunan memiliki arah yang jelas dan dapat diukur untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Inovasi sering didefinisikan sebagai pengembangan ide baru, sektor swasta lebih fokus pada aspek "kebaruan", sedangkan sektor publik lebih fokus pada aspek "perbaikan" dari kegiatan inovatif, dengan tujuan untuk menyediakan layanan publik yang lebih murah, efisien, dan berkualitas. Kemajuan teknologi yang terus berkembang dapat menjadi dasar utama permintaan inovasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi.

Inovasi di Indonesia semakin mendapat perhatian dalam beberapa tahun terakhir, terutama dalam upaya Pemerintah untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih cepat dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Salah satu langkah inovatif yang telah diimplementasikan adalah penerapan *e-government*, sebuah layanan pemerintah yang memanfaatkan media digital untuk menyediakan informasi kepada warga. *E-government* memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah secara daring dan mengakselerasi proses administrasi.

Inovasi berkelanjutan dapat diartikan sebagai pembuatan sesuatu yang baru dengan meningkatkan kinerja dalam tiga aspek pembangunan berkelanjutan: sosial, lingkungan, dan ekonomi. Definisi inovasi berkelanjutan adalah "pengembangan produk, proses, layanan, dan teknologi baru yang memberikan kontribusi pada perkembangan dan kesejahteraan kebutuhan dan institusi manusia, dengan tetap menghormati sumber daya alam dan kapasitas regeneratif dunia." Menurut Miles, B. Matthew, dan Huberman (1992), suatu bentuk inovasi yang berkelanjutan seharusnya memiliki sifat-sifat tertentu, khususnya keyakinan dalam hal kesesuaian atau "*compatibility*." Penilaian dilakukan untuk melihat sejauh mana inovasi tersebut cocok dengan nilai-nilai, kebutuhan masa lalu, dan kebutuhan penerima inovasi. Konsep kesesuaian inovasi dimaksudkan untuk memastikan bahwa inovasi yang sudah ada tidak langsung dihapus atau ditinggalkan tanpa pertimbangan.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang kemudian diubah menjadi Peraturan Nomor 24 Tahun 2006, penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu bertujuan untuk memberikan pelayanan yang prima dan lebih baik kepada masyarakat. Pelayanan terpadu satu pintu adalah jenis layanan perizinan dan non-perizinan yang melakukan prosesnya di satu tempat, mulai dari tahap permohonan dokumen hingga tahap terbitnya dokumen.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Toraja Utara mengimplementasikan inovasi pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK (Aplikasi Cerdas Perizinan Terpadu untuk Publik). Sebelum layanan publik berbasis online dimulai di DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara, proses pengurusan surat izin masih dilakukan secara manual. Pemohon harus datang ke kantor pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan dan mengisi data secara manual. Jika ada banyak pemohon, mereka harus mengantri untuk mendaftar, yang menyebabkan pelayanan menjadi tidak efektif dan memakan waktu lama. Dengan diterapkannya layanan publik berbasis online melalui SiCANTIK di DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara, proses

pengurusan surat izin menjadi lebih efisien. Pemohon dapat mengakses sistem ini dari mana saja tanpa perlu mengunjungi kantor pelayanan secara langsung. Hal ini tidak hanya meminimalkan waktu tunggu pemohon, tetapi juga meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi.

SiCANTIK (Aplikasi Cerdas Perizinan Terpadu untuk Publik) merupakan aplikasi berbasis web yang dapat dimanfaatkan oleh instansi pemerintah daerah secara gratis dalam melaksanakan perizinan secara elektronik dan dapat dikonfigurasi sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan perizinan. Aplikasi ini di buat dengan tujuan agar memudahkan dan memfasilitasi layanan perizinan berusaha dan non-perizinan dan yang transparan efektif dan efisien dalam hal ini bisa melakukan proses perizinan bisa dilaksanakan dalam jarak jauh. Pemerintah Republik Indonesia terus mendorong pemerintah kabupaten dan kota di seluruh Indonesia untuk menggunakan Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (SiCANTIK) untuk mempercepat proses perizinan yang akuntabel dan transparan. Pengguna aplikasi SiCANTIK, yaitu (1) instansi pemerintah yang terdiri dari dinas perizinan, dinas kominfo dan dinas pemerintah daerah, (2) publik atau masyarakat dalam pengajuan proses permohonan izin.

Konsep keberlanjutan merupakan landasan yang esensial dalam pengembangan dan penerapan inovasi di berbagai sektor, termasuk pelayanan publik seperti yang diwujudkan dalam inovasi SiCANTIK di DPMPSTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Inovasi ini tidak hanya mengoptimalkan efisiensi penggunaan sumber daya seperti waktu dan tenaga kerja, tetapi juga memberikan dampak sosial yang signifikan dengan meningkatkan aksesibilitas layanan. Namun, untuk memastikan keberlanjutan inovasi, perlu memperhatikan keseimbangan antara kebutuhan saat ini dan keberlanjutan masa depan, potret keberlanjutan inovasi SiCANTIK menjadi penting untuk memastikan bahwa manfaatnya dapat dinikmati oleh masyarakat dalam jangka panjang.

Dalam menerapkan inovasi ini, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, khususnya terkait keterbatasan aksesibilitas pada sistem. Kendala ini terutama dipengaruhi oleh keterbatasan dukungan infrastruktur telekomunikasi dan tingkat pengetahuan masyarakat dalam menggunakan teknologi. Oleh karena itu, meskipun SiCANTIK telah diperkenalkan, penyelenggaraannya masih memerlukan dukungan layanan manual untuk memastikan pelayanan yang maksimal, terutama bagi mereka yang belum sepenuhnya dapat mengakses atau memahami sistem secara digital. Di samping itu, kendala yang terjadi di lapangan, yaitu gangguan yang sering terjadi pada sistem aplikasi SiCANTIK menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan data pemohon. Situasi ini menyebabkan para pemohon harus menunggu lebih lama, terutama jika aplikasi mengalami kesulitan akses atau bahkan tidak dapat dibuka sama sekali. Akibatnya, pemohon mengalami kesulitan untuk mengisi data izin mereka melalui aplikasi tersebut. Terdapat juga kekurangan dalam kejelasan prosedur terkait pelayanan perizinan online melalui aplikasi SiCANTIK.

Berdasarkan hasil wawancara pra-penelitian di kantor Dinas DPMPSTSP, salah satu pegawai menyebutkan bahwa kendala lain juga dirasakan yaitu para pemohon masih harus mendatangi kantor dinas untuk mengurus berkas perizinan. Salah satu contoh dalam mengurus Surat Izin Praktek, para pemohon masih harus mendatangi kantor untuk mengurus surat, begitupun untuk Tim Dinas Kesehatan masih harus

mendatangi kantor untuk mengambil berkas. Dalam menghadapi tantangan ini, pihak dinas memutuskan untuk mengambil langkah proaktif dengan mengembangkan inovasi sendiri.

DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara telah melakukan upaya pembangunan yang inovatif untuk membuat aplikasi layanan publik baru bernama SIJEMPOL PERI. Tujuan utama pembuatan aplikasi ini adalah untuk memberikan solusi yang lebih efisien dan mudah digunakan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan publik yang mereka butuhkan. Dinas tersebut berupaya keras untuk mengembangkan solusi yang lebih unggul dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dengan melihat masukan dan pengalaman pengguna serta menilai keberhasilan dan kegagalan implementasi sebelumnya

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara”**

## **I.2 Landasan Teori**

Inovasi dapat diinterpretasikan sebagai suatu "proses" atau "hasil" dari pengembangan, pemanfaatan, atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis), dan pengalaman (Hutagalung & Herman, 2018:23). Tujuan dari inovasi ini adalah untuk menciptakan atau meningkatkan produk atau proses yang dapat memberikan nilai tambah yang lebih signifikan. Inovasi mencakup langkah-langkah kreatif dalam merumuskan ide, menguji konsep, dan mengimplementasikan solusi yang dapat membawa perubahan positif. Proses inovatif ini melibatkan eksperimen, pemahaman terhadap kebutuhan pasar, dan adaptasi terhadap perkembangan terkini, sehingga dapat menghasilkan solusi yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, inovasi juga menjadi pendorong utama dalam mencapai kemajuan, baik dalam sektor teknologi, bisnis, maupun layanan publik.

Keberlanjutan berarti usaha untuk memenuhi kebutuhan saat ini tanpa merugikan kemampuan generasi mendatang. Sementara itu, inovasi melibatkan pembuatan dan penerapan gagasan-gagasan baru atau perubahan yang menghasilkan nilai tambah. Menurut Arthur D. Little dalam (Putra, 2018) inovasi berkelanjutan atau yang biasa disebut *sustaining innovation* adalah transformasi ruang pasar, produk, dan layanan atau evolusi yang dipicu oleh tantangan sosial maupun lingkungan dalam periode waktu yang teratur.

Sedangkan, menurut Tello & Yoon dalam (Cillo, et all, 2019) Mendefinisikan inovasi berkelanjutan sebagai upaya "mengembangkan" produk, proses, layanan, dan teknologi baru yang memberikan kontribusi untuk meningkatkan kebutuhan dan kesejahteraan manusia serta institusi, sambil tetap memperhatikan dan menghormati sumber daya alam dan kapasitas regenerasinya. Fokus utamanya adalah menghasilkan solusi berkelanjutan dalam jangka panjang, dengan efisiensi dalam penggunaan sumber daya dan dukungan terhadap pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan adil. Dengan demikian, inovasi berkelanjutan tidak hanya berorientasi pada penciptaan nilai ekonomi, tetapi juga pada perhatian terhadap keberlanjutan ekologis dan kesejahteraan sosial.

Inovasi berkelanjutan merujuk pada suatu proses di mana aspek keberlanjutan (seperti lingkungan, sosial, dan keuangan) diintegrasikan ke dalam seluruh sistem perusahaan, mulai dari ide, riset dan pengembangan, hingga komersialisasi. Konsep ini berlaku untuk berbagai elemen, termasuk produk, layanan, teknologi, serta model bisnis dan organisasi baru. Tiga definisi tentang inovasi berkelanjutan tersebut menekankan pentingnya "pengembangan" suatu produk, proses, layanan, atau teknologi, sambil tetap memperhatikan peningkatan kinerja dan memberikan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan.

Inovasi berkelanjutan juga melibatkan kerjasama antara sektor publik dan swasta, serta partisipasi masyarakat secara luas. Dengan menerapkan inovasi berkelanjutan, kita dapat menciptakan sistem yang lebih efisien dalam penggunaan sumber daya yang ada. Penting untuk dicatat bahwa inovasi berkelanjutan tidak hanya berkaitan dengan pengembangan teknologi baru, tetapi juga melibatkan perubahan perilaku, kebijakan yang mendukung, dan kesadaran masyarakat.

Perkembangan masyarakat tidak selalu terjadi secara otomatis melalui inovasi, sebagaimana yang diasumsikan secara tidak langsung dalam kebijakan yang mendukung kemajuan teknologi. Menghadapi tantangan inovasi berkelanjutan dalam pelayanan publik memerlukan refleksi yang mendalam dan perencanaan strategis yang matang, guna memastikan bahwa hasil inovasi memberikan manfaat yang signifikan bagi seluruh masyarakat. Kesuksesan inovasi dapat berlanjut dan dapat diadopsi oleh instansi lain melalui penyebaran dengan menciptakan iklim yang positif baik di dalam maupun di luar lingkup pemerintahan.

Menurut Bowfield et al (2008) ada 3 territory map yang memungkinkan perkembangan inovasi terus berlanjut, yaitu :

1. *Enablers of Sustainability Innovation*

*Enablers of Sustainability Innovation* menjelaskan faktor-faktor yang memungkinkan terwujudnya suatu inovasi melalui Peraturan Pemerintah sebagai pengatur dan administrator, Keuangan sebagai penyedia akses untuk memenuhi kebutuhan inovasi, Teknologi sebagai sarana yang mempermudah akses terhadap inovasi, dan Budaya sebagai lingkungan yang dapat menerima serta menerapkan inovasi dalam konteks sosial.

2. *Agents of Sustainability Innovation*

*Agents of Sustainability Innovation* menjelaskan bahwa untuk mengimplementasikan suatu inovasi, diperlukan pihak-pihak perantara antara penyedia layanan inovasi dan pengguna inovasi. Dalam konteks ini, pemerintah berperan sebagai penghubung inovasi ke masyarakat atau publik. Pembagian ini melibatkan tiga entitas, yaitu perusahaan dan individu, serta agen non-bisnis.

3. *Prosses of Sustainability Innovation*

*Prosses of Sustainability Innovation* menjelaskan tentang bagaimana inovasi dapat berkembang dan berlanjut melalui tindakan individu (tindakan individu) dalam peran sebagai penggerak isu-isu dan masalah terkait inovasi, Sistem Manajemen, dan pendekatan yang dapat disesuaikan (pendekatan yang dapat disesuaikan). Pendekatan ini diterapkan ketika terjadi perubahan dan penyesuaian di dalam organisasi.

Prinsip inovasi berkelanjutan pertama kali muncul di sektor bisnis, yang sering menghadapi berbagai masalah pemasaran. Untuk mengatasi persaingan



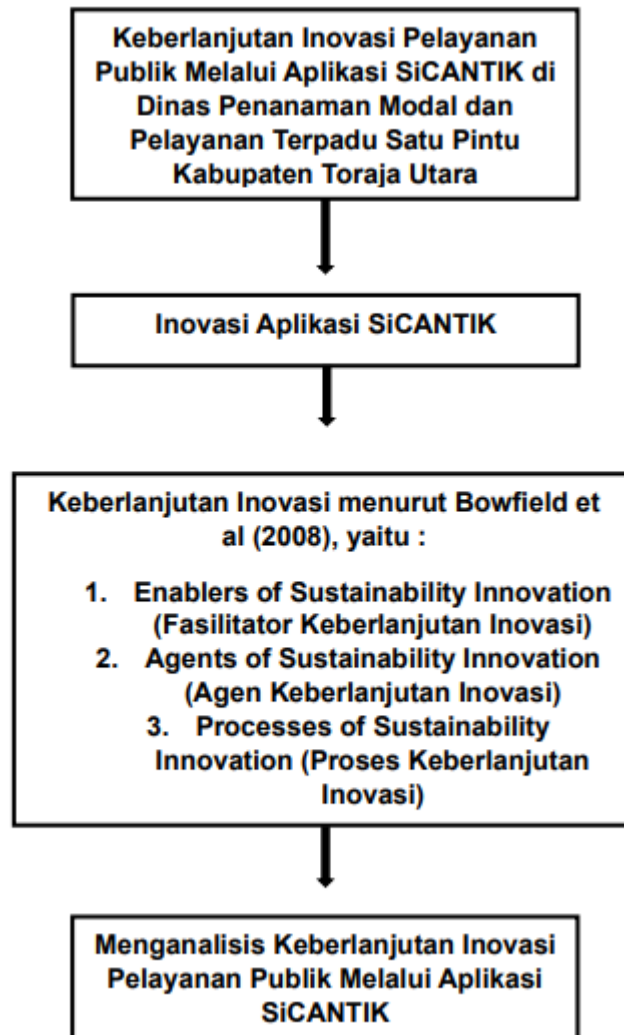
yang sangat sengit dalam dunia bisnis, perlu ada inovasi. Akibatnya, prinsip-prinsip ini kemudian diadopsi dalam sektor publik, terutama dalam paradigma layanan publik baru (NPS).

Robert.F. Brands dalam (Putra, 2018) mengatakan bahwa agar inovasi berkelanjutan beroperasi secara optimal, ada lima elemen penting yang harus diperhatikan:

1. Inspirasi, menemukan pemimpin yang menginspirasi dan mendorong proses inovasi adalah hal yang sangat penting.
2. Tanpa resiko, tidak ada inovasi : artinya tidak semua ide akan dapat berhasil dijalankan dan setiap ide pasti mempunyai resiko masing-masing terhadap hal yang akan ditimbulkan. Jadi, dalam memulai suatu inovasi mutlak diperlukan suatu keberanian dalam pengambilan Keputusan yang tidak umum.
3. Proses pengembangan produk baru: sebuah proses resmi yang memiliki jadwal dan batas waktu diperlukan. Dalam kebanyakan kasus, hal ini mencakup komponen penting seperti perumusan ide, penentuan proses, dan komersialisasi di antara hal-hal lainnya.
4. Penciptaan nilai : Inovasi yang sukses mengubah gagasan menjadi keuntungan, bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan mendukung nilai bagi para pemegang saham. Peningkatan jangka panjang pada nilai produk akan menciptakan penilaian valuasi yang lebih positif.
5. Akuntabilitas : Ini menjadi bagian kunci dari terciptanya tingkat kepercayaan yang setara, bahkan ketika prosesnya terkait erat dengan pengawasan. Pada tahap ini, elemen krusial dalam membangun kepercayaan konsumen terhadap suatu inovasi.

Menurut Stevels (1997) dalam (Putra, 2018) konsep inovasi berkelanjutan dibagi menjadi beberapa tahap untuk mengawasi kemajuannya, yaitu:

1. *Incremental* (peningkatan secara bertahap) : peningkatan terjadi secara bertahap, melibatkan perubahan kecil atau progresif, yang bertujuan untuk meningkatkan produk yang telah ada.
2. *Re-Design* : mengubah desain produk yang sudah ada dengan membatasi peningkatan teknisnya.
3. *Product Alternatives* : membuat ide baru untuk produk atau layanan dengan tujuan memenuhi kebutuhan fungsional yang semakin meningkat dan rumit.
4. *System* : merancang sistem untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang dan semakin kompleks.



*Gambar 1 Kerangka Pikir*

### **I.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu bagaimana keberlanjutan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara?

### **I.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yaitu untuk menganalisis keberlanjutan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi atau sejumlah manfaat, yang meliputi :

#### **1. Manfaat Teoritis (Akademis)**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan data dan informasi terkait pengembangan ilmu administrasi publik terutama pelaksanaan keberlanjutan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SiCANTIK sebagai referensi untuk yang tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dalam bidang yang serupa.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah Kabupaten Toraja Utara berupa usulan yang dapat digunakan untuk mempertimbangkan kebijakan dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara.

## BAB II

### METODE PENELITIAN

#### II.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Mulyana (2008), mendeskripsikan pendekatan kualitatif adalah yang menggunakan teknik ilmiah untuk menggali suatu fenomena dengan mengumpulkan, menganalisis, dan merangkum data serta informasi tentang topik penelitian menggunakan kata-kata. Salah satu karakteristik penelitian kualitatif adalah bahwa data dijelaskan secara naratif dengan menggunakan kata-kata, bukan melalui penggunaan angka.

#### II.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Jln Rante Kesu' No. 2, Singki, Kecamatan Rantepao, Kabupaten Toraja Utara.

#### II.3 Sumber Data

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data yang digunakan dalam penyusunan hasil penelitian, yaitu :

a. Data Primer

Berdasarkan pandangan Sugiyono (2016:225) menyatakan bahwa "Data primer adalah informasi atau data yang diperoleh oleh peneliti melalui pengamatan langsung dan wawancara mendalam dengan informan yang terkait dengan masalah penelitian". Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara langsung dengan Kepala Dinas dan Pegawai Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara.

b. Data Sekunder

Berdasarkan pandangan Sugiyono (2016: 225) menyatakan bahwa "data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah Undang-Undang, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian ini".

#### II.4 Informan

Informan dalam penelitian adalah individu atau kelompok yang berkontribusi dengan memberikan informasi atau data kepada peneliti dalam lingkup studi atau penelitian yang diteliti. Mereka memiliki pengetahuan atau pengalaman yang terkait dengan masalah penelitian yang sedang diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja Utara.
2. Staff atau Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja Utara yang dulunya pernah menangani Aplikasi SiCANTIK.
3. Masyarakat

## II.5 Teknik Pengumpulan Data

Guna mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menerapkan Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan dua orang atau lebih, hal ini terjadi antara informan dan pewawancara. Tujuan wawancara adalah untuk mengumpulkan informasi. Pewawancara mengajukan pertanyaan yang harus dijawab oleh lawan bicaranya. Diharapkan dari proses wawancara tersebut informan akan memberikan pengetahuan dan pengalamannya ke peneliti, kemudian akan menjadi sumber bahan penelitian mengenai Keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik melalui aplikasi SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara.

### b. Observasi

Observasi dilakukan berdasarkan pengamatan peneliti sebagai teknik pengumpulan data. Menurut Koestoro dan Basrowi (2006) observasi sebagai metode analisis untuk melakukan pencatatan secara sistematis tentang perilaku responden dengan melihat kegiatan individu/kelompok secara langsung. Observasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara.

### c. Dokumentasi

Menurut Koestoro dan Basrowi (2006:142) Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan relevan yang terkait dengan isu yang sedang diselidiki, dengan tujuan memperoleh data yang lengkap dan valid. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengambil gambar dalam bentuk foto dan merekam wawancara dengan informan menggunakan format video dan audio.

## II.6 Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini mengkaji Keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik melalui SiCANTIK (Aplikasi Cerdas Perizinan Terpadu untuk Publik) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara yang berfokus pada teori dari Bowfield et al (2008). Terdapat 3 konsep inovasi berkelanjutan yang menjadi dasar untuk memahami keberlanjutan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SiCANTIK, yaitu:

### 1. *Enablers of Sustainability Innovation* (Fasilitator Keberlanjutan Inovasi)

Tahap *Enablers of Sustainability Innovation* mencakup faktor-faktor yang memungkinkan terwujudnya suatu inovasi. Dalam konteks penelitian ini, fokus pada tahap ini akan melibatkan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberlanjutan inovasi dalam pelayanan publik melalui aplikasi SiCANTIK dan transisi ke SiJEMPOL. Pemerintah sebagai regulator dan administrator akan dianalisis dalam hal regulasi yang mendukung atau menghambat inovasi. Selain itu, peran finansial akan dieksplorasi untuk memahami sejauh mana dukungan keuangan berperan dalam menjaga keberlanjutan inovasi. Pemeriksaan teknologi sebagai alat yang mempermudah akses akan mencakup evaluasi performa teknologi yang menjadi dasar aplikasi pelayanan publik. Terakhir, analisis budaya sebagai ekosistem inovasi

akan mempertimbangkan sejauh mana masyarakat menerima dan mengadopsi inovasi tersebut.

2. *Agents of Sustainability Innovation* (Agen Keberlanjutan Inovasi)

Tahap *Agents of Sustainability Innovation* fokus pada rantai pengaplikasian suatu inovasi. Peran pemerintah sebagai penghubung inovasi pelayanan publik kepada masyarakat akan menjadi fokus utama. Pemerintah diharapkan menjadi katalisator yang efektif dalam menyampaikan manfaat inovasi kepada masyarakat. Melalui pemahaman terhadap hubungan antara pemerintah dan berbagai pihak yang terlibat, penelitian ini akan menjelaskan dinamika dan tantangan dalam mendukung keberlanjutan inovasi.

3. *Processes of Sustainability Innovation* (Proses Keberlanjutan Inovasi)

Tahap *Process of Sustainability Innovation* fokus pada bagaimana suatu inovasi dapat berjalan dan berkelanjutan. Dalam penelitian ini, aksi individu sebagai inisiator isu-isu dan permasalahan terkait inovasi akan dianalisis untuk memahami sejauh mana partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga keberlanjutan inovasi. Sistem manajemen akan diperiksa untuk mengidentifikasi bagaimana organisasi mengelola perubahan dan menyesuaikan diri terhadap tantangan yang muncul. Pendekatan yang dapat disesuaikan juga akan menjadi fokus, mempertimbangkan strategi adaptasi yang diterapkan dalam menghadapi perubahan di dalam organisasi pemerintah.

## II.7 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam (Umrati dan Wijaya, 2020), Analisis data kualitatif merupakan proses yang dinamis dan berkelanjutan, di mana data dieksplorasi secara interaktif hingga mencapai poin di mana data tidak memberikan informasi tambahan yang signifikan. Proses ini umumnya terdiri dari tiga tahap: reduksi data, display data, dan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi Data

Semua data yang terhimpun dari pengamatan lapangan harus dicatat dengan akurat dan mendalam. Proses reduksi data melibatkan rangkuman, pemilihan aspek yang paling signifikan, penekanan pada poin-poin utama, serta pengidentifikasian tema dan pola. Data yang telah melalui proses reduksi akan memberikan gambaran yang lebih terfokus dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data tambahan jika diperlukan.

2. Display Data (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, dan sejenisnya. Teks naratif adalah cara yang paling umum untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan adalah tahap ketiga dalam analisis data. Kesimpulan awal hanyalah kesimpulan sementara, dan kesimpulan tersebut akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat untuk tahap pengumpulan data berikutnya.