

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan percepatan pelaksanaan berusaha yang disusun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui 1 (satu) Sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik Online Single Submission (OSS). Melalui sistem pelayanan berusaha terintegrasi secara elektronik, semua pengurusan izin usaha bisa dilakukan dengan cara yang lebih mudah, cepat, tepat dan efisien. Bagi perusahaan maka syarat seperti pada umumnya yaitu harus terlebih dahulu mengurus legalitas badan usaha melalui notaris dan bagi usaha perorangan cukup dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Berdasarkan permasalahan tersebut, kini semua bisa teratasi dengan cara mudah yaitu dengan mendatangi ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terdekat (Robby, U. B. dan Tarwini, 2019).

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan semua pihak, baik masyarakat yang dilayani maupun penyelenggara pelayanan. Pelayanan berkualitas ini harus diupayakan agar tujuan negara untuk memajukan kesejahteraan umum bisa terwujud dengan cara perbaikan kinerja organisasi. Salah satu upaya perbaikan kinerja organisasi adalah melalui penataan kelembagaan. Penataan kelembagaan merupakan faktor determinan yang memengaruhi struktur dan kewibawaan institusional penyelenggara pelayanan publik. Penataan kelembagaan dapat dilakukan melalui evaluasi organisasi dengan mencari model desain organisasi birokrasi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan Perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang/badan hukum untuk melakukan aktivitas usaha dan/atau kegiatan bukan usaha berdasarkan Peraturan Perundang-undangan. Perizinan adalah dokumen dan bukti legalitas yang membolehkan perbuatan hukum oleh seseorang atau sekelompok orang dalam ranah hukum administrasi Negara atas sesuatu perbuatan yang dilarang berdasarkan Peraturan Perundang-undangan. Pelayanan perizinan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan yang proses pengelolannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam suatu tempat (Setyaningsih et al., 2021).

Perkembangan model evaluasi termasuk suatu fenomena yang menarik. Setelah Tyler mengemukakan model black box tahun 1949, belum terlihat ada model lain yang muncul ke permukaan. Lebih kurang 10 tahun lamanya, orang-orang yang melakukan kegiatan evaluasi hanya menggunakan model evaluasi tersebut. Hal ini mungkin disebabkan evaluasi belum menjadi studi tersendiri. Ketika itu, orang banyak mempelajari evaluasi dari psikometrik dengan kajian utamanya adalah tes dan pengukuran. Evaluasi lebih banyak diarahkan kepada dimensi hasil, belum masuk ke dimensi-dimensi lainnya. Oleh sebab itu, janganlah heran bila evaluasi banyak dilakukan oleh orang-orang yang "terbentuk" dalam tes dan pengukuran. Studi tentang evaluasi belum begitu menarik perhatian orang banyak, karena kurang memiliki nilai praktis.

Selanjutnya, sekitar tahun 1972, model evaluasi mulai berkembang. Taylor dan Cowley, misalnya, berhasil mengumpulkan berbagai pemikiran tentang model evaluasi dan menerbitkannya dalam suatu buku. Model evaluasi yang dikembangkan lebih banyak menggunakan pendekatan positivisme yang berakar pada teori psikometrik. Dalam model tersebut, nuansa tes dan pengukuran masih sangat kental, sekalipun tidak lagi diidentikkan dengan evaluasi. Penggunaan desain eksperimen seperti yang dikemukakan Campbell dan Stanley (1963) menjadi ciri utama dari model evaluasi. Berkembangnya model evaluasi pada tahun 70-an tersebut diawali dengan adanya pandangan alternatif dari para ahli. Pandangan alternatif yang dilandasi sebuah paradigma fenomenologi banyak menampilkan model evaluasi

Dari sekian banyak model-model evaluasi yang dikemukakan, tes dan pengukuran tidak lagi menempati posisi yang menentukan. Penggunaannya hanya untuk tujuan-tujuan tertentu saja, bukan lagi menjadi suatu keharusan, seperti ketika model pertama ditampilkan. Tes dan pengukuran tidak lagi menjadi parameter kualitas suatu studi evaluasi yang dilakukan. Perkembangan lain yang menarik dalam model evaluasi ini adalah adanya suatu upaya untuk bersikap eklektik dalam penggunaan pendekatan positivisme maupun fenomenologi yang oleh Patton (1980) disebut *paradigm of choice*. Walaupun usaha ini tidak melahirkan model dalam pengertian terbatas tetapi memberikan alternatif baru dalam melakukan evaluasi.

Evaluasi adalah suatu alat atau prosedur yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur sesuatu dalam suasana dengan cara dan aturan-aturan yang sudah ditentukan. Dari hasil evaluasi biasanya diperoleh tentang atribut atau sifat-sifat yang terdapat pada individu atau objek yang bersangkutan. Selain menggunakan tes, data juga dapat dihimpun dengan menggunakan angket, observasi, dan wawancara atau bentuk instrumen lainnya yang sesuai (Nurhasan, 2001:3). Sedangkan menurut Brinkerhoff dalam Sawitri (2007:13) evaluasi adalah penyelidikan (proses pengumpulan informasi) yang sistematis dari berbagai aspek pengembangan program profesional dan pelatihan untuk mengevaluasi kegunaan dan kemanfaatannya. Evaluasi adalah proses yang digunakan untuk menilai. Hal senada dikemukakan oleh Djaali, Mulyono, dan Ramly (2000:3) mendefinisikan evaluasi dapat diartikan sebagai proses menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau standar objektif yang dievaluasi. Evaluasi sebagai kegiatan investigasi yang sistematis tentang kebenaran atau keberhasilan suatu tujuan.

Evaluasi program adalah aktivitas investigasi yang sistematis tentang sesuatu yang berharga dan bernilai dari suatu objek. Pendapat lain (Denzin and Lincoln, 2000:83) mengatakan bahwa evaluasi program berorientasi sekitar perhatian dari penentu kebijakan dari penyandang dana secara karakteristik memasukkan pertanyaan penyebab tentang program mana yang telah mencapai tujuan yang diinginkan. Keputusan-keputusan yang diambil dijadikan sebagai indikator- indikator penilaian kinerja atau *assessment performance* pada setiap tahapan evaluasi dalam tiga kategori yaitu rendah, moderat, dan tinggi. Berangkat dari pengertian di atas maka evaluasi program merupakan suatu proses. Secara eksplisit evaluasi mengacu pada pencapaian tujuan sedangkan secara implisit evaluasi harus membandingkan apa yang telah dicapai dari program dengan apa yang seharusnya dicapai berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelaksanaan program, kriteria yang dimaksud adalah kriteria keberhasilan pelaksanaan dan hal yang dinilai adalah hasil atau prosesnya itu sendiri dalam rangka pengambilan keputusan. Evaluasi dapat digunakan untuk memeriksa tingkat keberhasilan program berkaitan dengan lingkungan program dengan suatu "*judgement*" apakah program diteruskan, ditunda, ditingkatkan, dikembangkan, diterima, atau ditolak.

Evaluasi CIPP harus didasarkan pada prinsip-prinsip demokrasi yang adil dan adil. Konsep kunci yang digunakan dalam model ini adalah konsep pemangku kepentingan. Mereka adalah orang-orang yang dimaksudkan untuk menggunakan temuan-temuan tersebut, orang-orang yang mungkin terkena dampak evaluasi, dan orang-orang yang diharapkan memberikan kontribusi terhadap evaluasi. Pengamatan ini menggambarkan kesulitan dalam menangani masalah pemilihan nilai secara adil dalam pekerjaan evaluasi. Banyak lembaga dan program yang seharusnya melayani berbagai kepentingan. Pertimbangan politik sering kali menentukan nilai mana yang akan mendapat prioritas. Evaluator harus berusaha untuk menghadirkan keadilan dan rasionalitas dalam pertimbangan berbagai nilai. Jika tidak, seperti dalam suboptimasi lainnya, beberapa bidang akan memperoleh keuntungan (misalnya keadilan) dan bidang lainnya akan mengalami kerugian (misalnya keunggulan). Secara realistis, kelompok pengambil keputusan harus melakukan *trade-off* dalam mengalokasikan perhatian dan sumber daya di antara tujuan-tujuan yang bersaing. Namun, keputusan seperti itu akan lebih adil jika evaluator membantu klien mereka mempertimbangkan nilai-nilai dari semua kelompok kepentingan yang sah, nilai-nilai dasar masyarakat, dan *trade-off* yang tersirat dalam alternatif keputusan.

Model CIPP menyarankan para evaluator untuk memperhatikan tujuh tingkatan nilai dan kriteria: nilai-nilai dasar masyarakat; kriteria yang melekat pada definisi evaluasi; kriteria dalam definisi konteks, masukan, proses, dan evaluasi produk; nilai-nilai kelembagaan; standar teknis terkait; tugas para profesional; dan kriteria istimewa. Evaluator harus mempertimbangkan ketujuh tingkat kriteria untuk menjamin kelengkapan evaluasinya.

Berawal dari Keputusan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha yang diterbitkan pada 22 September 2017. Pemerintah melihat perlunya untuk mengatur pelayanan perizinan berusaha yang lebih tinggi dari sebatas peraturan presiden. Hal ini mendorong Pemerintah untuk menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik. Terbitnya PP 24/2018 ini menjadi dasarnya munculnya sistem Online Single Submission (OSS) yang sekarang dikenal sebagai portal penerbitan perizinan di Indonesia. Hadirnya OSS merupakan solusi Pemerintah dalam menyederhanakan birokrasi pengurusan perizinan untuk berusaha dan berinvestasi di Indonesia sehingga prosedur pelayanan

Diharapkan menjadi cepat, murah serta memberikan kepastian dan perlindungan hukum kepada investor. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 ini Pemerintah mengatur jenis, pemohon dan penerbitan perizinan berusaha; pelaksanaan perizinan berusaha; reformasi perizinan berusaha per-sektor, sistem OSS, lembaga OSS, pendanaan OSS; insentif atau disinsentif pelaksanaan perizinan berusaha melalui OSS; serta penyelesaian permasalahan dan hambatan berusaha serta sanksi (Dharmasisya & Fakultas, 2023).

Digitalisasi Pelayanan publik saat ini, sebetulnya telah jelas tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur pada aspek pelayanan publik harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan warga atau penerima layanan dengan pemanfaatan teknologi dan data digital dalam mempermudah pelayanan

Digitalisasi adalah proses membuat atau memperbaiki proses bisnis dengan menggunakan teknologi dan data digital. Istilah digitalisasi mengacu pada penggunaan teknologi dan data digital untuk meningkatkan bisnis, pendapatan, dan menciptakan budaya digital (Crawford et al., 2020; Johannessen & Olsen, 2010). Dalam praktiknya, data digital dijadikan sebagai pendukung utama untuk seluruh proses tersebut. Jika sudah ditahap digitalisasi, perusahaan sudah mampu mengubah proses bisnis menjadi lebih efisien, produktif, dan menguntungkan (Hikmawati & Alamsyah, 2018; Opute et al., 2020). pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja, melainkan pemerintah memang harus terus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah dan mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah (Panggabean & Meilani, 2023).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 5 yang menyebutkan salah satu wujud Pelayanan Publik administrative adalah Pelayanan Perizinan Usaha. Yang dimana masyarakat masih mengeluhkan pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Serta adapun masalah yang biasa terjadi, masyarakat cenderung mengeluhkan pelayanan perizinan yang rumit, berbelit-belit, lambat, belum adanya standar perizinan, tidak adanya pengawalan, dan waktu yang tidak jelas sehingga masyarakat tidak dapat memprediksi kapan dapat selesai. Tidak hanya masyarakat yang mengalami beberapa hambatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga mengalami beberapa kendala yang dimana Pelaku usaha masih belum mengerti atau memahami dengan cara pemakaian internet, adapun pelaku usaha yang tidak menyelesaikan pemenuhan komitmennya, dan sulitnya akses jaringan internet.

Menghadapi kebutuhan pelayanan masyarakat yang semakin kompleks dalam hal pelayanan publik menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas. Menjawab permasalahan tersebut pemerintah sebagai penyelenggara layanan berupaya melaksanakan perbaikan birokrasi administrasi dibidang percepatan berusaha. Dengan adanya kebijakan pemerintah untuk melakukan perbaikan birokrasi tersebut diharapkan masyarakat pemilik usaha mendapatkan kemudahan perizinan melalui sistem elektronik. Kebijakan birokrasi terhadap kemudahan perizinan tersebut ditanggapi dengan adanya perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau yang biasa di sebut dengan *Online Single Submission* (OSS) (Suseno, 2021). DPMPPTSP berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang ingin mengurus perizinan, DPMPPTSP memiliki website perizinan untuk memfasilitasi masyarakat dalam mengurus administrasi, namun masih kurangnya sosialisasi yang baik kepada masyarakat, karena masih ada sekelompok kecil masyarakat yang belum paham menggunakan teknologi berbasis online. Salah satunya pada perizinan UMKM, masih banyak masyarakat khususnya pelaku UMKM yang belum paham terhadap prosedur pengurusan perizinan di sektor penanaman modal dan dokumen yang diberikan pemohon kepada pegawai untuk pengajuan perizinan kurang lengkap, sehingga tidak efektif dan memperlambat pekejaan., namun dapat dilihat masih ada beberapa kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pengguna layanan merasa blum puas terhadap pelayanan tersebut (Yanti et al., 2024).

Website *Online Single Submission* (OSS) adalah sistem perizinan di daerah dan pusat yang telah terintegrasi. Sistem perizinan ini berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk memudahkan pelaku bisnis. Melalui OSS itu pula, pemerintah pusat dan pemerintah daerah menerbitkan perizinan berusaha yang diajukan oleh pelaku usaha. Dalam rangka mengatasi tantangan yang ada di daerah, maka harus di dukung oleh kemampuan pemerintah,

yaitu kemampuan dalam mewujudkan manajemen pelayanan *Online Single Submission* (OSS) yang prima, diantaranya dalam hal pelayanan perizinan berusaha. (Mahajir et al., 2021).

Penggunaan aplikasi ini bertujuan untuk mendapatkan izin usaha dan izin komersial. Adapun fungsi dari aplikasi ialah menjadikan system Pengurusan perizinan usaha menjadi mudah baik mencakup izin usaha, izin lokasi & lingkungan, maupun izin operasional. Adapun beberapa tahapan yang perlu dilakukan saat menggunakan OSS yaitu Pelaku usaha yang dapat mendaftarkan usahanya individu dan badan usaha, termasuk UMKM baru dan lama, dapat mendaftarkan akun OSS. Akan tetapi Perlu diketahui bahwa ada beberapa syarat yang harus dipenuhi saat akan menggunakan Online Single Submission untuk perizinan usaha yaitu Diharapkan bahwa pelaku usaha yang berbentuk badan usaha, seperti perum, perumda, badan hukum lainnya yang dimiliki oleh negara, badan layanan umum, atau lembaga penyiaran, memiliki kemampuan untuk menyusun dasar hukum untuk mendirikan badan usaha mereka. Lalu Setelah sukses membuat user-ID maka selanjutnya para pelaku usaha dapat menggunakan OSS untuk mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB). Nomor Induk Berusaha berfungsi sebagai identitas pelaku usaha setelah mereka melakukan pendaftaran. Hal ini sangat diwajibkan bagi para pelaku usaha baik usaha mikro kecil, menengah, maupun besar.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantaeng merupakan dinas yang bertugas menyelesaikan di bidang penataan, penetapan strategi, administrasi, pengendalian, pengelolaan spekulasi, dan administrasi perizinan terkoordinasi satu atap. Pemberian pelayanan untuk masyarakat merupakan misi utama, karena hal tersebut merupakan kewajiban bagi pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Suatu pelayanan publik membutuhkan koordinasi dari multi instansi. Sebagian besar masalah perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu berbasis Elektronik kabupaten Bantaeng adalah kurangnya kepedulian masyarakat terhadap pembuatan surat izin berusaha karena kurangnya wawasan masyarakat dalam pembuatan surat izin berbasis elektronik atau OSS dan kurangnya sosialisasi dinas terkait terhadap masyarakat dalam pembuatan surat izin berbasis elektronik tersebut. Selain itu juga DPMPTSP Kabupaten Bantaeng dalam pengurusan perizinan tersebut masih menggunakan pengurusan izin manual. Terkait praktik proses perizinan di lapangan khususnya daerah Kabupaten Bantaeng masih memerlukan waktu yang lama, mengalami proses yang panjang, berulang-ulang, memerlukan biaya yang mahal serta tidak adanya kepastian atau standart waktu penyelesaian.

Dalam konteks ini, temuan ini mendukung penelitian terdahulu, seperti penelitian oleh ((Iqbal, 2022), Penelitian ini mengevaluasi pelaksanaan layanan PTP di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dan usulan strategi untuk mengoptimalkan layanan PTP dalam mendukung penyelenggaraan perizinan berusaha melalui sistem OSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan PTP sudah berjalan sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan. walaupun masih terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki dan dikembangkan, hasil penelitian penulis memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana Evaluasi Pelayanan *Online Single Submission* (Oss) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng.

Berbagai permasalahan yang muncul dalam pelayanan publik salah satunya adalah permasalahan perizinan. Pelayanan terpadu satu pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolahannya memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses. Tujuan pokok yang ingin diperoleh yaitu guna memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik secara transparan, baik dari sisi waktu, biaya, persyaratan maupun prosedur yang harus ditempuh. Dalam hal ini Dinas Perizinan Terpadu Satu Pintu masih mengalami banyaknya jumlah pengaduan dari masyarakat (Unique, 2016).

Adapun rumusan masalah yang akan menjadi rujukan untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana evaluasi konteks pada Program Online Single Submission (OSS)
2. Bagaimana evaluasi input pada Program Online Single Submission (OSS)
3. Bagaimana evaluasi proses pelaksanaan pada Program Online Single Submission (OSS)
4. Bagaimana evaluasi produk pada Program *Online Single Submission* (OSS)

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah: Untuk mengetahui untuk mendeskripsikan & menganalisis Konteks, Input, Proses, Produk, Program OSS. Berdasarkan Sistem pelayanan perizinan *online single submission*(OSS) Kabupaten Bantaeng dibangun dengan berbasis web agar masyarakat dapat mengakses dan melihat transparansi dalam perizinan. Namun dilapangan masih dijumpai berbagaimasalah terkait pelayanan perizinan berbasis elektronik, masyarakat belum memahami penggunaan system *online single submission* (OSS) dalam pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik, masalah ini dinilai dapat menurunkan fungsi dinas PTSP Kabupaten Bantaeng yang pada awalnya dinas berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan sesuai dengan arus globalisasi, akan tetapi masyarakat belum mencapai pemahaman dalam hal tersebut. Maka penulis tertarik untuk meneliti “Evaluasi Program Inovasi Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng”

1.2 Tinjauan Teori

1.2.1 Konsep Teori Inovasi

Inovasi di sektor publik merupakan salah satu jalan atau bahkan breakthrough untuk mengatasi kemacetan dan kebutuhan organisasi di sektor publik. Menurut Rogers (dalam Rina 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Inovasi menurut Asian Development Bank adalah sesuatu yang baru, dapat diimplementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat (Sellfia et al., 2022).

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” (Rogers et al., 2019).

Mulgan dan Albury (2003) dalam jurnal (Thénint & Miles, 2013) 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 diseminasi) 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. Terkait dengan inovasi tersebut, dalam Sangkala (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 Ide 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.

1.2.2 Konsep Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan pemenuhan hak-hak kebutuhan dasar dari negara kepada masyarakatnya. Salah satu kebutuhan mendasar dari masyarakat adalah kesehatan. Dalam pelayanan publik, pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur jelas, waktu ringkas, dan biaya pantas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan itu terus berkembang sesuai dengan kesadaran bahwa warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan, dan pemerintah berkewajiban untuk melayani. Ketika krisis ekonomi melanda Indonesia, pelayanan publik tidak terhindarkan dari masalah tersebut (Kurniawan, n.d.).

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 (Suyuti, 2021).

Definisi Pelayanan Publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada sejumlah masyarakat yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2019:5). Bentuk pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik dimana pelayanan publik terbagi ke dalam 3 (tiga) kelompok yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Pelaksanaan pelayanan publik akan berhasil jika dalam lingkup organisasinya memiliki unsur seperti sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, kultur pelayanan dalam organisasi dan sumber daya yang memadai dan sumber daya manusia yang mengutamakan kepentingan masyarakat (Rahayu et al., 2021).

1.2.3 Konsep Teori E-Government

E-Governance terdiri dari dua elemen penting yaitu 'governance' sebagai konsep utama dan 'electronic' atau ICTs (*Information and Communication Technologies*) sebagai alat untuk meningkatkan proses *governance*. Konsep *governance* berkembang sejak tahun 1980-an (Bevier, 2007:364), sedangkan konsep *e-Government* pertamakali berkembang di Amerika pada tahun 1993 (Gronlund, 2007:364), sementara konsep penggunaan internet dalam *government* mulai diidentifikasi sejak 1970-an (Gronlund, 2007:364).

Sejalan dengan berkembangannya konsep *governance* dan perkembangan ICTs berkembang pula konsep *e-Governance*, seiring dengan itu pula konsep *e-Government* dan *e-Governance* menjadi tumpang tindih. *e-Governance* seringkali didefinisikan sangat sederhana mirip dengan *e-Government* yaitu bagaimana pemerintah menggunakan ICTs untuk meningkatkan efisiensi terutama pada pelayanan publik. Kebanyakan penelitian *e-Governance* terkonsentrasi pada sektor publik, padahal konsep *governance* sesungguhnya yaitu terdiri dari banyak sektor, yang saling berhubungan dalam berbagai level/tingkat *governance*. Belakangan konsep *e-Government* terus berkembang, dengan menambahkan makna meningkatkan proses demokrasi, sehingga pendefinisian *e-Government* menjadi tumpang tindih pula dengan konsep e-Demokrasi. Pada dasarnya problema ini dikarenakan ketidakjelasan atas pemahaman konsep 'governance' sebagai konsep utama pada *e-Governan* (Nurhadryani, 2009).

E-government sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pemantapan; dan keempat, pemanfaatan. Pengaplikasian sistem *e-government* diharapkan mampu untuk mengupgrade sistem pemerintahan berjalan menuju kearah yang semakin efisien,

efektif, transparan dan akuntabilitas. Sedangkan pengertian *e-government* menurut Kementerian Kominfo yaitu sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara online (Dan & Di, n.d.).

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)

Menurut Janet Calow (2001) mendefinisikan *E-Government* bukanlah sebuah perubahan secara fundamental yang berjangka pendek pada pemerintahan dan kepemimpinan dan bukan pula sebagai awal dari permulaan era industriasi. Artinya adalah bahwa *e-government* merupakan sebuah modernisasi pemanfaatan teknologi yang secara garis bukan sebuah perubahan yang sangat mendasar didalam sebuah tata pemerintahan yang dipastikan akan berjalan dalam jangka panjang dan bukan pula membuktikan bahwa ini merupakan awal dari sebuah proses pertumbuhan dan perubahan social.

Menurut Indrajid (2002:5), *e-Government* adalah penggunaan ICT oleh pemerintah kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Di Indonesia, menerapkan *e-Government* diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pemanfaatan Telematika yang menyatakan bahwa dengan menggunakan teknologi dapat mendukung *good governance* di Indonesia. Selanjutnya keluar Instruksi Presiden RI 11 No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang merupakan bukti keseriusan pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara online.

Sedangkan *e-government* menurut Richardus (2004:4) yaitu: "Merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintahan dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan yang selama berjalan.

1.2.4 Teori Evaluasi

Terdapat beberapa model evaluasi sebagai strategi atau pedoman kerja pelaksanaan evaluasi program, yaitu:

Model evaluasi UCLA kerangka kerjanya hampir sama dengan model evaluasi CIPP. Alkin mendefinisikan Model UCLA sebagai suatu proses meyakinkan keputusan, memilih informasi yang tepat, mengumpulkan dan menganalisis informasi sehingga dapat melaporkan ringkasan data yang berguna bagi pembuat keputusan dan memilih beberapa alternative. Lima macam evaluasi menurut Alkin yaitu: *system assesment*, yang memberikan informasi tentang keadaan atau posisi sistem. *System assesment* berfungsi memberikan informasi mengenai keadaan atau profil program. *Program planning*, membantu pilihan program tertentu yang mungkin akan berhasil memenuhi kebutuhan program. *Program Improvement*, digunakan untuk memberi informasi cara program tersebut dapat dimanfaatkan dan seperti apa program dapat dilaksanakan. *Program certification*, yang memberi informasi tentang nilai atau guna program.

Model ini digunakan oleh Brinkerhoff dan kawan-kawan, dengan mengemukakan tiga jenis desain, yaitu:

- a. *Fixed vs Emergent Evaluation Design*. *Desain Fixed*, meliputi penentuan, perencanaan secara sistematis dan rancangan yang dikembangkan berdasar pada tujuan program. Rencana analisis dibuat sebelumnya dan yang menggunakan akan menerima informasi seperti yang telah ada dalam tujuan. Strategi pengumpulan informasi dalam desain ini menggunakan test, angket, lembar wawancara. Tidak seperti desain *fixed*, desain emergent dibuat dengan pertimbangan untuk menangkap fenomena yang sedang berlangsung yang berpengaruh terhadap program, contohnya seperti masukan-masukan baru. Pada dasarnya desain ini selalu berkembang sesuai dengan kondisi dan dapat berubah sesuai dengan kebutuhan.
- b. *Formative vs Sumative Evaluation*. Evaluasi formatif dipakai dalam rangka memperoleh data bagi keperluan revisi program, sedangkan evaluasi sumatif digunakan untuk menilai kegunaan suatu program. Fokus pada evaluasi sumatif adalah *variable-variabel* yang dipandang penting dan berhubungan dengan kebutuhan pengambilan keputusan.

- c. Experimental Design dan Experimental Quasi vs Natural Inquiry. Desain ini merupakan hasil adopsi dari disiplin penelitian. Desain eksperimental dan quasi eksperimental digunakan untuk menilai suatu program yang baru diujicobakan. Sementara itu natural inquiry dilaksanakan dengan cara evaluator langsung terhadap sumber-sumber informasi serta program yang dilakukan.

Model ini digunakan oleh Stake (1967), analisis proses evaluasi yang kembangannya membawa pengaruh yang cukup besar dalam bidang ini dan berhasil memberi dasar yang sederhana tetapi konsep yang cukup kuat dalam perkembangannya yang lebih jauh dalam bidang evaluasi. Stake menitikberatkan terhadap dua dasar kegiatan dalam evaluasi yaitu deskripsi (*description*) dan pertimbangan (*judgement*), serta membagi tiga tahap dalam program pendidikan yaitu: antecedents (*input*), transaction (*process*) dan Outcomes (*output*).

Pada tahapan pendahuluan (*antecedents*) berhubungan dengan kondisi yang terlebih dahulu ada sampai pada saat dilakukan instruksi yang dihubungkan dengan hasil yang dicapai. Tahap transaksi (*transactions*) berhubungan dengan proses dilakukannya instruksi dan hasil yang diperoleh adalah berdasarkan pengaruh dari proses tersebut. Tahap *outcomes* berhubungan dengan hasil yang dicapai setelah program diimplementasikan serta untuk mendapatkan langkah kerja selanjutnya.

Penekanan umum atau hal yang penting dalam model ini ialah bahwa *elevator* yang membuat penilaian tentang program yang dievaluasi. Stake mengatakan bahwa *description* di satu pihak berbeda dengan *judgement* atau menilai. Dalam model ini, *antecedent*, *transaction* dan *outcomes* data dibandingkan tidak hanya untuk menentukan apakah ada perbedaan tujuan dengan keadaan sebenarnya, tetapi juga dibandingkan dengan standar yang *absolut*, untuk menilai manfaat program.

Pada penelitian ini menggunakan Model Evaluasi CIPP (*Context, Input, Process and Product*) pertama kali dikenalkan oleh Daniel L. Stufflebeam pada 1965 Sesuai dengan huruf dalam akronim CIPP, konsep inti model adalah konteks, masukan, proses, dan evaluasi produk. Evaluasi konteks menilai kebutuhan, masalah, dan peluang sebagai dasar untuk menentukan tujuan dan prioritas serta menilai signifikansi hasil. Evaluasi masukan menilai pendekatan alternatif untuk memenuhi kebutuhan sebagai sarana perencanaan program dan pengalokasian sumber daya. Evaluasi proses menilai implementasi rencana untuk memandu kegiatan dan kemudian membantu menjelaskan hasil. Evaluasi produk mengidentifikasi hasil yang diharapkan dan tidak diharapkan untuk membantu menjaga proses tetap pada jalurnya dan menentukan efektivitas. Dengan menggunakan keempat jenis evaluasi yang saling terkait ini, pembuat kebijakan, staf program dan proyek, serta penyedia layanan individu dapat melakukan atau mengontrak evaluasi guna membantu memulai, mengembangkan, dan melaksanakan program, proyek, atau layanan lainnya yang baik; untuk memperkuat program atau layanan yang ada; untuk memenuhi persyaratan akuntabilitas kelompok pengawas, sponsor, dan konstituen; untuk menyebarkan praktik-praktik yang efektif; dan memberikan kontribusi pengetahuan di bidang pelayanan (Hill, n.d.).

Menurut Stufflebeam dengan menggunakan empat model evaluasi CIPP maka dapat memperkuat program dan untuk membantu para stakeholder maupun organisasi atau individu diluar program menilai dan memahami manfaat dari nilai program tersebut, sehingga model ini banyak digunakan oleh evaluator. Model evaluasi CIPP terdiri dari empat dimensi yaitu, Context, Input, Process and Product yang menjadi rujukan dalam mengevaluasi program.

1. Evaluasi Konteks,

Evaluasi konteks menilai kebutuhan, masalah, aset, dan peluang dalam lingkungan tertentu. Kebutuhan mencakup hal-hal yang perlu atau berguna untuk memenuhi tujuan yang dapat dipertahankan. Masalah merupakan hambatan yang harus diatasi dalam memenuhi dan terus memenuhi kebutuhan yang ditargetkan. Aktivitas mencakup keahlian dan layanan yang dapat diakses biasanya di wilayah setempat yang dapat digunakan untuk membantu memenuhi tujuan yang ditargetkan. Peluang mencakup, khususnya, program pendanaan yang mungkin digunakan untuk mendukung upaya memenuhi kebutuhan dan memecahkan masalah terkait. Tujuan yang dapat dipertahankan mendefinisikan apa yang ingin dicapai terkait dengan misi lembaga dengan tetap berpegang pada standar etika dan hukum. Aspek ini mengidentifikasi dan menganalisis terkait kebutuhan, tujuan, kekurangan dan sasaran dari program.

2. Evaluasi Input/masukan

Menilai program, proyek, atau strategi layanan yang diusulkan serta rencana kerja dan anggaran terkait untuk melaksanakan upaya tersebut. Hal ini dilakukan dengan mencari dan mengkaji secara kritis pendekatan-pendekatan yang berpotensi relevan, termasuk pendekatan-pendekatan yang telah digunakan. Kriteria utama untuk menilai strategi yang bersaing adalah potensi keberhasilan dalam mencapai tujuan program dan memenuhi kebutuhan, masalah, aset area, dan peluang yang dinilai secara efektif. Evaluasi masukan merupakan pertanda keberhasilan atau kegagalan dan efisiensi upaya perubahan. Keputusan awal untuk mengalokasikan sumber daya menghambat upaya perbaikan. Solusi yang berpotensi efektif terhadap suatu masalah tidak

akan mempunyai dampak jika kelompok perencana tidak setidaknya mengidentifikasi solusi tersebut dan menilai manfaatnya. Kutipan dari Stufflebeam dapat dipahami bahwa aspek ini membahas tentang bagaimana pelaksanaan program, pengalokasian dana dan sumber-sumber daya yang ada, serta strategi dalam mencapai sasaran program.

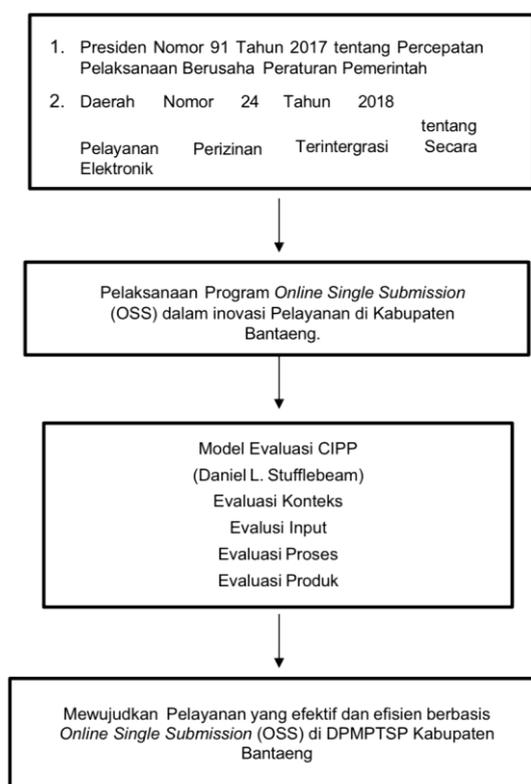
3. Evaluasi proses

Evaluasi proses adalah pemeriksaan berkelanjutan terhadap implementasi rencana ditambah dokumentasi proses, termasuk perubahan dalam rencana serta kelalaian utama dan/atau buruknya pelaksanaan prosedur tertentu. Salah satu tujuannya adalah untuk memberikan umpan balik kepada staf dan manajer tentang sejauh mana staf melaksanakan kegiatan yang direncanakan sesuai jadwal, sesuai rencana, dan efisien. Cara lainnya adalah membantu staf mengidentifikasi permasalahan implementasi dan melakukan koreksi yang diperlukan dalam kegiatan atau rencana. Biasanya, staf tidak dapat menentukan seluruh aspek rencana ketika sebuah proyek dimulai. Biasanya, staf tidak dapat menentukan seluruh aspek rencana ketika sebuah proyek dimulai. Selain itu, mereka harus mengubah rencana jika beberapa keputusan awal tidak tepat atau tidak dapat diterapkan. Tujuan lain dari evaluasi proses adalah untuk menilai secara berkala sejauh mana peserta menerima dan dapat melaksanakan peran mereka. Evaluasi proses harus membedakan kegiatan dengan rencana, menjelaskan permasalahan implementasi, dan menilai seberapa baik staf menangani permasalahan tersebut. Yang terakhir, laporan ini harus melaporkan bagaimana pengamat dan peserta menilai kualitas proses. Pada aspek ini untuk meninjau pelaksanaan program sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, dengan melakukan monitoring dan mengumpulkan dokumen terkait program secara berkala.

4. Evaluasi Produk,

Evaluasi produk adalah untuk mengukur, menafsirkan, dan menilai pencapaian suatu perusahaan. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan sejauh mana evaluasi tersebut memenuhi kebutuhan semua penerima manfaat yang berhak. Umpan balik mengenai pencapaian penting selama siklus kegiatan dan pada akhir siklus kegiatan harus menilai hasil yang diinginkan dan tidak diinginkan serta hasil positif dan negatif. Selain itu, evaluator harus sering memperluas evaluasi produk untuk menilai hasil jangka panjang. Evaluasi produk Pada aspek ini mengukur hasil program dan melakukan perbandingan terhadap hasil yang diharapkan serta pemenuhan kebutuhan dari program tersebut.

Model penilaian CIPP dapat membantu penilai program membuat keputusan dalam peringkat perancangan, semasa proses pelaksanaan (formatif) dan sesudah program dijalankan (sumatif) (Mustafa & Yakoob, 2021). Berdasarkan empat dimensi model evaluasi CIPP tersebut dapat disimpulkan dalam bagan kerangka teori penelitian sebagai berikut.



Gambar 1.1 Kerangka Pikir

1.2.5 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan garis besar dari pengamatan penelitian, sehingga observasi dan analisa hasil penelitian lebih terarah, oleh sebab itu penulis merujuk pada rumusan masalah penelitian yang fokus terhadap Evaluasi Program Inovasi Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng dengan empat dimensi evaluasi menurut Stufflebeam yaitu, Konteks, Input/Masukan, Proses, Produk.

1. Konteks

Evaluasi Konteks yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orientasi program yang menyangkut latar belakang, tujuan, dan kekurangan dari hadirnya Program Inovasi Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng. Latar belakang adanya OSS adalah dapat mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha maupun izin operasional untuk kegiatan operasional usaha ditingkat pusat dan daerah OSS bermanfaat memfasilitasi pelaku usaha agar terhubung dengan semua stakeholder dan memperoleh izin secara aman cepat dan realtime, sehingga proses pengurusan di DMPTSP tidak memerlukan waktu yang panjang, dan memerlukan biaya yang mahal serta tidak adanya kepastian atau standart waktu penyelesaian.

2. Input

Evaluasi input/masukan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengetahui alokasi dana, ketersediaan sumber daya manusia dan sarana prasana serta strategi pelaksanaan dari Program Inovasi Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng, sarana prasarana yang dimaksud adalah kebutuhan yang mendukung keberlangsungan program Inovasi Pelayanan yang menjadi hal penting dalam keberlangsungan program yang dijalankan. Dalam penyediaan informasi pada pelayanan OSS diperlukan system keterbukaan yang jelas yang dilakukan oleh penyelenggaraan di DPMPTSP Kabupaten Bantaeng dalam pengelolaan dana perizinan agar mudah diketahui oleh para masyarakat yang ingin melakukan pembuatan surat izin mulai dari tahap awal hingga tahap akhir. Sehingga dapat memberikan informasi yang valid dan credible.

3. Proses

Evaluasi Proses yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengetahui bagaimana proses pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng serta evaluasi program yang sedang berjalan maupun yang telah dilaksanakan serta menilai aktivitas program yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng.

4. Produk

Evaluasi Produk yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana Program Inovasi Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng dapat diakses dengan mudah dan sesuai kebutuhan masyarakat, selain itu juga platform dan website dapat menyediakan informasi yang jelas terkait alur dan mekanisme dalam pengajuan permohonan perizinan, sehingga masyarakat dapat dimudahkan dengan hadirnya program ini.

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengetahui evaluasi konteks pada program inovasi Pelayanan *Online Single Submission* (OSS)
2. Untuk menganalisis dan mengetahui evaluasi input pada *Online Single Submission* (OSS) dalam inovasi Pelayanan di Kabupaten Bantaeng.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui evaluasi proses pelaksanaan pada Program *Online Single Submission* (OSS) dalam inovasi Pelayanan di Kabupaten Bantaeng.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui evaluasi produk pada *Online Single Submission* (OSS) dalam inovasi Pelayanan di Kabupaten Bantaeng.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi sumbangsih pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian- kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada Ilmu Administrasi Publik terkait dari Program *Online Single Submission* (OSS) dalam inovasi Pelayanan di Kabupaten Bantaeng

2. Berdasarkan Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas dan menambah pengetahuan peneliti serta referensi peneliti selanjutnya berdasarkan aspek penelitian yang dibutuhkan.

b. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman ke pemerintah untuk melakukan dan memberikan pelayanan secara optimal terhadap masyarakat dalam artian untuk memberi bantuan kepada masyarakat dengan menghadirkan program inovasi pelayanan

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

"Penelitian adalah proses mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data untuk memahami suatu fenomena" (Leedy & Ormrod, 2001). "Proses penelitian sistematis dalam mendefinisikan tujuan, mengelola data, dan mengkomunikasikan temuan terjadi dalam kerangka kerja yang ditetapkan dan sesuai dengan pedoman yang ada. Kerangka kerja dan pedoman memberikan peneliti dengan indikasi tentang apa yang harus dimasukkan dalam penelitian, bagaimana melakukan penelitian, dan apa jenis kesimpulan (Creswell, J. D & Creswell, J. D 2018). Menurut Creswell penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif untuk mengevaluasi Program Inovasi Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng.

2.2 Desain Penelitian

Menurut Creswell (2007), pendekatan kualitatif memiliki lima bentuk desain penelitian yaitu, narrative, phenomenology, grounded theory, ethnography, dan case study. Dalam penelitian ini akan menggunakan desain penelitian studi kasus, "Studi kasus adalah desain penyelidikan yang ditemukan di banyak bidang, terutama evaluasi, di mana peneliti mengembangkan analisis mendalam tentang suatu kasus, seringkali program, peristiwa, aktivitas, proses, atau satu atau lebih individu" (Creswell, JD & Creswell, JD 2018). "Dalam (Yin, 2003). Metode penelitian studi kasus (case study) merupakan salah satu jenis penelitian yang dapat menjawab beberapa issue atau objek akan suatu fenomena terutama di dalam cabang ilmu sosial.

Berdasarkan Yin (2003), terdapat beberapa langkah dalam mendesain suatu studi kasus, yaitu: menentukan dan menjabarkan pertanyaan penelitian, memilih dan menentukan desain dan instrumen penelitian, menentukan teknik pengumpulan data dan melakukan kegiatan pengumpulan data, membuat analisa data, dan mempersiapkan laporan akhir penelitian, dengan menggunakan studi kasus dalam penelitian ini dapat mengeksplorasi secara mendalam terkait Program Inovasi Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng.

2.3 Prosedur Penelitian

2.3.1 Penentuan Informan

Pada penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen utama dalam penelitian, menurut Moleong (2006), Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan dalam penelitian ini merujuk kepada individu atau aktor yang memiliki pemahaman mendalam tentang topik penelitian dan secara aktif terlibat dalam subjek yang sedang diteliti.

Menurut Bagong Suyanto (2005) informan penelitian meliputi beberapa macam yaitu:

1. Informan kunci (*Key Informant*) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
2. Informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. Informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak secara langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti

Penulis mengambil *key informant* dan informan utama untuk penelitian ini, berikut adalah tabel key informant dan informan utama dalam penelitian ini:

Table 2.1 Informan Penelitian

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Kabid Perizinan & Non Perizinan DMPTSP Kab.Bantaeng	1
2.	Kabid Pengaduan & Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal DMPTSP Kab.Bantaeng	1
3.	Operator DMPTSP Kab.Bantaeng	1
4.	Pelaku Usaha	3

2.3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng.

2.3.3 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari hasil observasi, wawancara informan dan *Focus- Group Discussion (FGD)* yang dianggap mengetahui dan memahami Program Inovasi Pelayanan *Online Single Submission (OSS)* di Dinas penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh secara tidak langsung berupa data pendukung yang bersumber dari literatur maupun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan Program Inovasi Pelayanan *Online Single Submission (OSS)* di Dinas penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng.

2.3.4 Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi

Peneliti melakukan observasi dengan mengamati dan mencatat informasi-informasi yang terjadi di lokasi penelitian. Observasi dapat dikaitkan dengan tindakan merumuskan, membandingkan, memahami permasalahan secara detail guna memperoleh pertanyaan yang akan digunakan, cara pengambilan data, dan memperoleh pemahaman yang dianggap lebih tepat (Bungin, 2011).

b) Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Penulis menggunakan *in-depth interview* atau wawancara mendalam agar dapat memperoleh informasi dengan lebih detail dan spesifik.

c) Telaah Dokumen

Telaah dokumen dilakukan dengan mengkaji dokumen yang berhubungan dengan pelayanan pendidikan inklusif guna mendapatkan data sekunder yang akan digunakan dalam menganalisis permasalahan, yaitu yang berhubungan dengan keberhasilan program *Online Single Submission (OSS)*

2.3.5 Teknik Analisis Data

Miles & Huberman, (2014) menyatakan bahwa untuk bisa menentukan kebermaknaan data atau informasi ini diperlukan pengertian mendalam, kecerdikan, kreativitas, kepekaan konseptual, pengalaman dan expertise peneliti. Kualitas hasil analisis data kualitatif sangat tergantung pada faktor-faktor tersebut. Analisis data selama pengumpulan data membawa peneliti berpikir tentang data yang ada dan mengembangkan strategi untuk mengumpulkan data baru. Selanjutnya Miles dan Huberman, (2014) mengemukakan bahwa: "Analisis data kualitatif berkaitan erat dengan analisis wacana. Namun, karena analisis wacana adalah bidang studi yang luas, kami menganalisis jenis wacana tertentu yang kami anggap kunci untuk memahami makna tindakan sosial: wacana argumentatif. Artikel ini disusun sebagai berikut: 1) Pada bagian pertama kami menyajikan ikhtisar model dan tahapan analitis yang disiratkan model. 2) Pada bagian kedua kami mengembangkan setiap tahap model melalui Studi empiris, menyajikan argumen orang yang diwawancarai mengenai perilaku lalu lintas mereka. 3) Pada bagian ketiga kami menguraikan kesimpulan kami". analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lengkap sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung, selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugusgugus, membuat partisi, membuat memo). Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat

ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkat-peringkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

2. Penyajian Data

Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan Kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

3. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggung jawabkan.

2.3.6 Validitas dan reabilitas Data

Validitas dan reabilitas data yang digunakan dalam Program Inovasi Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng, sebagai berikut.

1. Validitas:

- a. Triangulasi Sumber Data: Menggunakan berbagai sumber data untuk membangun bukti yang koheren untuk penelitian, seperti memeriksa bukti dari pemerintah, dan pelaku usaha.
- b. Member Checking: Mengonfirmasi keakuratan temuan dengan membawa kembali hasil penelitian kepada pemerintah dan pelaku usaha untuk mendapatkan umpan balik tentang keakuratan dan relevansinya.
- c. Deskripsi yang Kaya dan Detail: Menyajikan temuan dengan deskripsi yang kaya dan detail tentang Program Inovasi Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng, sehingga pembaca dapat merasakan pengalaman langsung di lapangan.
- d. Pengklarifikasi Bias Peneliti: Merinci bias yang mungkin dibawa oleh peneliti ke dalam studi, seperti latar belakang dan pandangan pribadi mereka, untuk memastikan keterbukaan dan kejujuran dalam analisis temuan.

2. Reabilitas:

- a. Pemeriksaan Transkrip: Memeriksa transkrip wawancara dan diskusi untuk memastikan ketepatan dan konsistensi dalam penyampaian informasi dari responden.
- b. Pemeliharaan Konsistensi dalam Pengkodean: Memastikan bahwa definisi kode dan makna kode tetap konsisten selama proses analisis data untuk menghindari pergeseran atau perubahan yang tidak diinginkan.
- c. Periksa Silang Kode: Mengadopsi praktek memeriksa hasil analisis antara peneliti yang berbeda untuk memastikan konsistensi dan kesesuaian dalam penafsiran data.