

SKRIPSI
INOVASI SIAP BOSS (SISTEM INFORMASI DAN APLIKASI
PERIZINAN BERBASIS *ONLINE SINGLE SUBMISSION*)
DI KABUPATEN PINRANG

FIRMAN

E011181316



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

FIRMAN (E011181316), “Inovasi SIAP BOSS (Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Single Submission*) Di Kabupaten Pinrang”. xviii + 194 Halaman + 32 Gambar + 5 Tabel + 51 Pustaka + Lampiran, dibawah bimbingan oleh Prof. Dr. Alwi, M.Si. dan Dr. Gita Susanti, M.Si.

Inovasi pelayanan publik yang dinarasikan saat ini menjadi peluang besar dalam digitalisasi pelayanan, salah satunya melalui tren penciptaan aplikasi. Penelitian ini berfokus pada aplikasi SIAP BOSS sebagai inovasi layanan yang ditawarkan dalam peningkatan pelayanan perizinan di Kabupaten Pinrang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang implementasi inovasi SIAP BOSS di DPMPSTP Kabupaten Pinrang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan sumber data yang digunakan adalah data-data primer dan sekunder. Data hasil penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan kajian dokumen yang berhubungan dengan penelitian tersebut.

Keberhasilan implementasi inovasi aplikasi SIAP BOSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang mengacu pada konsep implementasi inovasi menurut Real K. & Poole M.S. (2005) yang memiliki 5 indikator keberhasilan implementasi, yaitu penggunaan, kinerja, sikap dan keyakinan pengguna, integrasi ke dalam organisasi, dan efektivitas upaya implementasi. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi inovasi aplikasi SIAP BOSS telah memenuhi konsep dalam indikator keberhasilan implementasi sehingga terbukti dapat memaksimalkan pelayanan publik (pelayanan perizinan) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pinrang.

Kata Kunci: Inovasi Publik, Pelayanan Perizinan, SIAP BOSS



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

FIRMAN (E011181316), “SIAP BOSS (Information System and Online Single Submission-Based Licensing Application) Innovation in Pinrang Regency”. xviii + 194 Pages + 32 Pictures + 5 Tables + 51 Bibliography + Appendix, under the guidance of Prof. Dr. Alwi, M.Si. and Dr. Gita Susanti, M.Si.

The public service innovation that is narrated at this time is a big opportunity in digitizing services, one of which is through the trend of creating applications. This study focuses on the SIAP BOSS as a service innovation offered in improving licensing services in Pinrang Regency. The purpose of this study was to describe the implementation of the SIAP BOSS application innovation in DPMPSTSP Pinrang Regency. The method used in this research is descriptive qualitative method with the data sources used are primary and secondary data. The data from this research were obtained by using interview, observation and document review techniques related to the research.

The successful implementation of the SIAP BOSS application innovation at the Investment and One Stop Service Office of Pinrang Regency refers to the concept of implementing innovation according to Real K. & Poole M.S. (2005) which has 5 indicators of successful implementation, that is use, performance, user attitudes and beliefs, integration into the organization, and effectiveness of implementation efforts. Based on the results of the study, it can be concluded that the implementation of the SIAP BOSS application innovation has met concepts in the indicators of successful implementation so that it is successful in maximize public services (licensing services) at the One-stop Integrated Service and Investment Office Pinrang Regency.

Keywords: Public Innovation, Licensing Service, SIAP BOSS



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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Firman

NIM : E011 18 1316

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "Inovasi SIAP BOSS (Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Single Submission*) di Kabupaten Pinrang" adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah dinyatakan dalam daftar pustaka.

Makassar, 20 Juli 2022
Yang Menyatakan



Firman



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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Firman
NIM : E011 18 1316
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Inovasi SIAP BOSS (Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Single Submission*) di Kabupaten Pinrang

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

Makassar, 18 Juli 2022

Pembimbing I

Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP. 19631015 198903 1 006

Pembimbing II

Dr. Gita Susanti, M.Si
NIP. 19650311 199103 2 001

Mengetahui
Kepala Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. Nurdin Nara, M.Si
NIP. 19630903 198903 1 002



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Firman
NIM : E011 18 1316
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Inovasi SIAP BOSS (Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Single Submission*) di Kabupaten Pinrang

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 21 Juli 2022

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Dr. Alwi, M.Si (.....)
Sekretaris Sidang : Dr. Gita Susanti, M. Si (.....)
Anggota : 1. Dr. Badu Ahmad, M.Si (.....)
: 2. Amril Hans, S.A.P., MPA (.....)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh

Pertama dan yang paling utama, tiada kata yang pantas penulis haturkan selain puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang karena rahmat, hidayah, dan ridho- Nyalah pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Inovasi Aplikasi SIAP BOSS Di Kabupaten Pinrang” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Tidak terluput sholawat serta salam senantiasa penulis curahkan ke haribaan Nabi Muhammad SAW. Rasul sebagai uswatun khasanah yang membawa risalah kebenaran agar dapat mengantarkan manusia dari kehidupan yang biadab menuju kehidupan yang penuh adab seperti sekarang ini. Dalam pembuatan dan proses penyusunan skripsi ini, penulis begitu menyadari terdapat banyak kekurangan yang jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan ilmu, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Olehnya itu, penulis dengan tangan terbuka menerima saran dan kritikan yang membangun untuk penyempurnaan karya ini kedepannya.

Dalam penyelesaian skripsi ini begitu banyak pihak yang mendukung dan menjadi penyemangat penulis. Maka melalui kesempatan yang berbahagia ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada keluarga penulis utamanya kepada ayah dan ibunda tercinta, **Muh. Ali** dan **Sulang** yang merupakan sosok inspiratif yang tak henti-hentinya memberi nasihat dan dukungan baik moral maupun material kepada penulis, begitupun kepada kelima saudara penulis, **Suriani**, **Sudirman**, **Salma**, **Sukiman** dan **Sukarni** yang senantiasa menjadi penghibur dan penasehat bagi penulis selama penyusunan skripsi ini. Sekiranya seluruh jasa tersebut ditampakkan, tentu penulis tak dapat membalas seluruhnya begitu besarnya jasa-jasa mereka terhadap penulis. Dengan hati yang tulus dan penuh harap, penulis mendoakan semoga mereka senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.

Selain itu, selama menempuh pendidikan dan menyusun skripsi ini, penulis memperoleh *advice* berupa nasihat motivasi, saran, dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu sebagai ungkapan rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin dan Para Wakil Rektor beserta staf.
2. **Prof. Dr. Armin, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan Para Wakil Dekan beserta staf.
3. **Dr. Nurdin Nara, M.Si.** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang senantiasa membina dan menasehati penulis.
4. **Dr. Muhammad Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang senantiasa memberi kelancaran administratif kepada penulis selama menempuh studi.
5. **Prof. Dr. Alwi, M.Si.** selaku Dosen Penasehat Akademik dan Dosen Pembimbing I yang tak henti-hentinya memberi nasehat dan arahan untuk penulis yang sangat membangun. Penulis paham walau di tengah kesibukan dan jadwal yang begitu padat, beliau senantiasa meluangkan waktunya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Bapak senantiasa dilindungi dan diberkahi oleh Allah SWT.
6. **Dr. Gita Susanti, M.Si.** selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa membimbing, mengarahkan, dan memberi masukan terhadap penulis meskipun di tengah kesibukannya, beliau senantiasa meluangkan waktunya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Ibu senantiasa dilindungi dan diberkahi oleh Allah SWT.
7. **Dr. Badu Ahmad, M.Si.** dan **Amril Hans, S.AP., MPA.** selaku Dosen Penguji dalam Seminar Proposal dan Ujian Skripsi. Sekali lagi terima kasih atas saran perbaikan dan masukan yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh **Dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS** atas segala ilmu dan nasehat yang telah diberikan untuk penulis selama

lebih dari 3 tahun. Semoga ilmu yang diberikan senantiasa bermanfaat dan bernilai berkah bagi penulis.

9. Seluruh **Staff Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS** (Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak Lili, Ibu Mantasia, dan Ibu Nurbaya) atas pelayanan dan kenyamanan yang telah diberikan kepada penulis selama menjalani studi.
10. **Andi Mirani, AP, M.Si.** selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang beserta seluruh jajaran stafnya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di kantor Ibu. Terima kasih juga kepada Kak Andi Sulvia Rum, SE. dan Kak Rochmawati, S.Si. yang sangat hangat dan ramah kepada penulis, tanpa bantuan Ibu beserta staf sulit rasanya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah menjadi tempat belajar, berproses, menyalurkan minat, dan ruang bagi penulis memperoleh begitu banyak pengalaman berorganisasi termasuk membentuk angkatan kami di kampus.
12. **Departemen Keilmuan dan Penalaran serta Departemen Komunikasi dan Informasi HUMANIS FISIP UNHAS** (Wahyuli Rahman, S.A.P, Indrah Anugrah Wijaya, Yuli Rahayu, S.A.P, Hairil Amran, Adriani Bilolo, S.A.P, Dwi Danti Fitria, S.A.P, dan Andrian Yoseph Imanuel, S.A.P) yang telah menjadi *partner* handal dalam segala kondisi selama kepengurusan.
13. **UKM LDM Ibnu Khaldun FISIP UNHAS** yang sejak awal perkuliahan begitu sabar dan istiqomah dalam menebar kebaikan dan memberi nasehat terbaik termasuk kepada penulis melalui orang-orang inspiratifnya.
14. **Departemen Kewirausahaan Ibnu Khaldun FISIP UNHAS** (Faturrahman, Arif Hermawan, Rahmat Hidayatullah, Mudzrifal Whardan, Indrah Anugrah Wijaya, Vigma Wanda, BJ. Daud Ismail, adik Firmansyah, Sahrul, A. Muhammad Syafrilzal, Ahmad Rafli Putra, dan Muhammad Fuad Manara yang menjadi *partner* kerja penulis selama masa kepengurusan. Semoga kontribusi kita di tahun pertama pembentukan departemen ini bernilai ibadah disisi-Nya.

15. **UKM PRISMA FISIP UNHAS** yang bersedia menjadi wadah bagi penulis dalam mengembangkan minat kepenulisannya.
16. **Kerukunan Mahasiswa Pinrang (KMP) UNHAS** yang menjadi ruang belajar dan memperoleh pengalaman bersama orang-orang hebat dari tanah kelahiran, Bumi Lasinrang.
17. **IKASA MAKASSAR, PEACE GENERATION CHAPTER MAKASSAR DAN KOMUNITAS MELEK APBN** yang menjadi ruang belajar, berbagi pengalaman, dan mengasah *hardskill* serta *softskill* penulis diluar kampus.
18. Rekan **KKN Gelombang 106 TAMALANREA 22 (TAMLAN 22)** Kota Makassar yang senantiasa menebar keceriaan, kejenuhan, masakan, bakat, dan pengalaman terbaiknya di Posko Tamlan.
19. **Sobat Magang BKD** (Mage', Dian, Yana, Puma, Mutia, Gita, Septhin, Zeven, Putu, Edward, Ken, Adik Rahma, dan Nisa) yang kebersamaan penulis saat melakukan magang di Badan Kepegawai Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
20. Rekan "**Pertukaran Mahasiswa Merdeka Angkatan I**" di UGM tahun 2021 yang telah berbagi cerita, keseruan, kegundahan dan pengetahuan baru sehingga dapat menambah wawasan dan pengalaman penulis. Terima kasih atas kehangatan kalian selama di perantauan.
21. Keluarga Baru penulis di **Universitas Gadjah Mada Yogyakarta** yang telah menerima penulis dengan sepenuh hati saat melakukan pertukaran mahasiswa. Terima kasih kepada **dr. Yanri, dr. Doni, Bu Yanti, Pak Bodan, Mbak Eis, Mbak Erlina, Satpam** dan **Bapak/Ibu kantin asrama**, serta **Petugas Perpustakaan Fisipol UGM**. Terima kasih atas inspirasi dan hubungan harmonis yang telah dirajut hingga saat ini. Seluruh pelayanan dan bantuan yang telah diberikan akan penulis kenang selama-lamanya.
22. Angkatan **LENERA (Literasi, Toleransi, dan Transparansi) 2018** tersayang sebagai bagian dari perjalanan penulis di kampus, terima kasih atas kekompakan kalian, suka duka yang telah dilalui bersama, kisah kasih kalian memberi pelajaran berharga bagi penulis sejak awal pertemuan kita di kampus. Semoga rasa persaudaraan dan

kekeluargaan yang terjalin selama ini tetap berlanjut selamanya. Sukses selalu untuk ke 87 teman tercinta penulis kedepannya. Nyalakan Semangat, Jadilah Penerang, Hingga Akhir Hayat Memisahkan!

23. Angkatan **MIRACLE 19**, **PENA 20**, dan **LEGION 21** yang telah kebersamai penulis selama menyelesaikan studi di kampus.
24. Kawan **“RK”** yang senantiasa menjadi garda terdepan, merangkul, dan melebur bersama di angkatan sejak awal maba hingga menjelang masa akhir kita di kampus,
25. **“Tomanurung Team”** KBKM Kemdikbudristek RI (Ahmad Farhan, S.A.P., dan Namirah, S.A.P.), **“Rambu Solo’ Team”** (Paramita dan Ahmad Farhan, S.A.P.) dan **“Hasanuddin Youth Team”** (Jibrán, Bagas, Ayi, dan Nisa) yang telah bersama-sama menguras pikiran untuk menemukan dan menerapkan ide terbaik selama mengikuti perlombaan.
26. Sahabat **“BK”** (Ahmad Farhan, S.A.P., Febi Febrianti, Musdalifah, S.A.P., dan Gita Winika Putri, S.A.P.) yang senantiasa berbagi kebahagiaan, canda tawa, dan tentu dengan karakter khasnya yang penulis akan kenang sepanjang waktu. Semoga kita dapat berkumpul suatu saat nanti dan mengingat kepingan kenangan yang telah dilalui bersama.
27. Saudara **Ahmad Farhan, S.A.P**, dan **Indrah Anugrah Wijaya** yang telah penulis anggap seperti saudara sendiri. Terima kasih atas kesetiaan, kepedulian, kesabaran, dan waktu yang telah kalian luangkan untuk mendengarkan curahan hati dan pikiran penulis sejak awal perkuliahan hingga saat ini. Semoga kita segera menemukan jalan sukses tersebut.
28. **Partner Angkatan** saudara Dien Fakrur Razi yang telah menjadi kawan untuk memusingkan banyak hal dan memutar kepala demi mencari solusi terbaik selama memimpin angkatan. Kita beda preferensi, beda karakter, namun satu yang menyamakan kita yaitu misi untuk membawa angkatan kita kearah yang lebih baik.
29. **Anak Asrama Darmaputera Santren UGM** (Haerullah Husain, Grenatha Langke’, Muh. Chandra, Muhammad Jibrán, Aljabar Takbir,

dan Salman Alfarizi) yang telah menjadi kawan penulis selama kurang lebih 3 bulan di Jogja. Terima kasih atas cerita dan aksi humor kalian yang sangat menyenangkan bagi penulis.

30. **NAINS A.K.A Nolep Squad** (M. Adnan Naufalris, Rizaldi Tirta Prayuga, Zuhail Abdillah S. Lantong, Arifuddin, Muh. Nasrul, Achmad Yusril Anugrah, Agung Muhammad Pratama, dan Muh. Taufiq) yang menghibur dan mendukung penulis hingga saat ini.
31. **Penghuni Kos Ijo**, saudara Muh. Nasrul, A.Md.T., dan Muammar Ibnu, A.Md.T. yang telah kebersamaan penulis selama di perantauan.
32. **Siti Zulfah** selaku gadis membanggakan yang penulis kenal. Terima kasih atas segala masukan, nasihat, dan dukungan moril kepada penulis yang tidak terhitung harganya.
33. Terima kasih kepada seseorang yang telah berdamai dan berjuang hingga saat ini. Setiap proses sarat akan makna dan tentunya mendewasakan. Semoga suatu saat nanti diri ini menemukan jalan sukses dan berkah dari-Nya. Dan,
34. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuan, doa, dan dedikasinya. Semoga segala yang diupayakan demi kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, mendapat balasan yang besar dari Allah SWT.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan terkhusus bagi para pembaca yang budiman. Mohon maaf atas segala kekurangan, *Wassalamualaikum warahamatullahi wabarakatuh*

Makassar, 19 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	10
I.3 Tujuan Penelitian.....	11
I.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
II.1 Konsep Inovasi.....	13
II.1.1 Pengertian Inovasi.....	13
II.1.2 Jenis-Jenis dan Tipologi Inovasi.....	15
II.1.3 Aspek-Aspek Inovasi.....	18
II.1.4 Kriteria Inovasi.....	19
II.1.5 Atribut Inovasi.....	21
II.2. Konsep Inovasi Sektor Publik.....	23
II.2.1 Pengertian Inovasi Sektor Publik.....	23
II.2.2 Tahapan Inovasi Sektor Publik.....	24
II.2.3 Prinsip Inovasi Sektor Publik.....	27
II.2.4 Faktor Penghambat dan Penunjang Inovasi Sektor Publik.....	28
II.3 Konsep Implementasi Inovasi.....	30
II.3.1 Pengertian Implementasi Inovasi.....	30
II.3.2 Faktor-Faktor Implementasi Inovasi.....	32
II.3.3 Kriteria Sukses Implementasi Inovasi.....	33

II.4 Konsep Sistem Informasi Manajemen.....	37
II.3.1 Pengertian Sistem Informasi.....	38
II.3.2 Pengertian Manajemen Informasi.....	42
II.3.3 Pengertian Sistem Informasi Manajemen.....	43
II.3.4 Komponen Sistem Informasi Manajemen.....	45
II.3.5 Fungsi Sistem Informasi Manajemen.....	46
II.5 Konsep Pelayanan Perizinan.....	48
II.5.1 Kualitas Pelayanan Perizinan.....	48
II.5.2 Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi.....	51
II.6 Aplikasi SIAP BOSS.....	53
II.7 Kerangka Berfikir.....	56
BAB III.....	61
METODE PENELITIAN.....	61
III.1 Pendekatan Penelitian.....	61
III.2 Tipe Penelitian.....	62
III.3 Lokasi Penelitian.....	62
III.4 Fokus Penelitian.....	63
III.5 Sumber dan Jenis Data.....	65
III.6 Informan Penelitian.....	66
III.7 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	67
III.8 Teknik Analisis Data.....	69
BAB IV.....	72
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	72
IV.1 Kondisi Geografis dan Keadaan Penduduk Kabupaten Pinrang.....	72
IV.2 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang.....	74
IV.2.1 Visi dan Misi dan Motto Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pinrang .	77
IV.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kabupaten Pinrang.....	78
IV.2.3 Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pinrang.....	79
IV.2.4 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Pinrang.....	79
IV.2.5 Sumber Daya Manusia DPMPTSP Kabupaten Pinrang.....	94
IV.2.5 Gambaran Umum Inovasi Pelayanan DPMPTSP Kab Pinrang.....	95
BAB V.....	99
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	99

V.1 Implementasi Inovasi Aplikasi SIAP BOSS dilihat dari indikator *Use*

(Penggunaan).....	100
V.2 Implementasi Inovasi Aplikasi SIAP BOSS dilihat dari indikator <i>Performance</i> (Kinerja).....	114
V.3 Implementasi Inovasi Aplikasi SIAP BOSS dilihat dari indikator <i>User Attitude and Beliefs</i> (Sikap dan Keyakinan Pengguna).....	125
V.4 Implementasi Inovasi Aplikasi SIAP BOSS dilihat dari indikator <i>Integration into the Organization</i> (Integrasi Kedalam Organisasi).....	141
V.5 Implementasi Inovasi Aplikasi SIAP BOSS dilihat dari indikator <i>Effectiveness of Implementation Effort</i> (Efektivitas Upaya Implementasi).....	150
BAB VI	163
PENUTUP	163
VI.1 Kesimpulan.....	163
VI.2 Saran.....	165
DAFTAR PUSTAKA	166
LAMPIRAN	170

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Pendekatan Tipologi Inovasi.....	16
Gambar II.2 Proses Inovasi Osborn dan Brown.....	27
Gambar II.3 Faktor Penghambat Inovasi.....	28
Gambar II.4 Sertifikat <i>Launching Inovasi</i> DPMPTSP Kabupaten Pinrang.....	54
Gambar II.5 Logo Aplikasi SIAP BOSS.....	54
Gambar II.6 Tampilan Aplikasi SIAP BOSS.....	55
Gambar IV.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Pinrang.....	79
Gambar V.1 Tampilan Aplikasi SIAP BOSS.....	101
Gambar V.2 Surat Keputusan Inovasi SIAP BOSS.....	102
Gambar V.3 Dokumen Perizinan Bidang Kesehatan Dan Rekomendasi Penelitian.....	108
Gambar V.4 Logo Inovasi-Inovasi DPMPTSP Kabupaten Pinrang.....	109
Gambar V.5 Fitur Layanan <i>Scan QR Barcode</i> Dokumen.....	110
Gambar V.6 Fitur <i>Tracking System</i> Dan SPP.....	111
Gambar V.7 Layanan Berita Dalam SIAP BOSS.....	112
Gambar V.8 Sosialisasi SIAP BOSS melalui Akun <i>Youtube</i>	116
Gambar V.9 Rapat koordinasi Dan Sosialisasi Inovasi.....	117
Gambar V.10 Penerapan <i>Electronic Siganature</i> Pada Dokumen Perizinan....	119
Gambar V.11 Assesment Intinerary oleh United Registrar of Systems.....	123
Gambar V.12 Prestasi Yang Diperoleh Atas Inovasi.....	124
Gambar V.13 Persyaratan Kelengkapan Berkas dalam Aplikasi.....	130
Gambar V.14 Kemudahan Pengecekan Status Dokumen Perizinan.....	131

Gambar V.15 Dokumen Perizinan RAJIN.....	134
Gambar V.16 Layanan KONGSI Dalam Aplikasi SIAP BOSS.....	136
Gambar V.17 Testimoni Masyarakat atas Kemudahan Pelayanan RAJIN.....	138
Gambar V.18 Survey Pelayanan DPMTSP Kabupaten Pinrang.....	139
Gambar V.19 Logo Aplikasi SILEMPUE.....	142
Gambar V.20 Layanan Informasi PTSP Dalam Sebuah Mesin.....	146
Gambar V.21 Induk Sistem Jaringan SIAP BOSS Di DPMPTSP Pinrang.....	155
Gambar V.22 <i>Manual Book</i> Aplikasi SIAP BOSS.....	158
Gambar V.23 Hasil Penilaian PIF tahun 2021.....	160
Gambar V.24 Logo SIMPATIK, Inovasi Lanjutan DPMPTSP.....	161
Gambar V.25 Prestasi Inovasi Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pinrang.....	162

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Kerangka Pikir.....	60
Tabel IV.1 Luas Daerah Menurut Kecamatan Di Kabupaten Pinrang 2020.....	73
Tabel IV.2 Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan Di Kab Pinrang.....	73
Tabel IV.3 Komposisi Pegawai Negeri Sipil DPMPTSP Pinrang.....	94
Tabel V.1 Rekapitulasi Penerbitan izin Non Usaha tahun 2020 dan 2021.....	109

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dewasa ini, Inovasi menjadi aspek penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan dalam menciptakan daya saing dan meningkatkan efektivitas organisasi serta berkorelasi terhadap pemenuhan pelayanan publik sehingga dapat menunjang pencapaian tujuan. Menjawab tantangan tersebut, baik organisasi publik maupun organisasi swasta sedang mengembangkan inovasi sebagai respon adaptif terhadap perubahan dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin tidak terbatas.

Bagi sektor publik, bukan hanya sekedar kesengajaan belaka untuk menciptakan inovasi, melainkan sebuah strategi organisasi dalam membangun dan merekonstruksi penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat kedalam bentuk pelayanan publik (Bahrudin, 2017). Maka dari itu inovasi menjadi *key strategic* bagi organisasi untuk tetap bertahan ditengah perubahan zaman yang mana inovasi lahir semata-mata untuk menunjang pelayanan di sektor publik.

Pelayanan publik sebagaimana yang termaktub dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik.

Inovasi pelayanan disektor publik menjadi subjek penting untuk menghadapi persoalan yang kompleks melalui ide dan kreatifitas yang dimiliki manusia dengan peningkatan pengelolaan agar dapat memberikan manfaat kepada masyarakat (Arunder *et al*, 2019). Kemudian dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, inovasi merupakan terobosan baru dalam pelayanan publik yang merupakan ide kreatif unik dan/atau adaptasi/modifikasi yang bermanfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi tidak harus berarti penemuan-penemuan baru, tetapi dapat melibatkan pendekatan-pendekatan baru yang bersifat konseptual berupa pemutakhiran atau penyempurnaan inovasi-inovasi yang ada dalam pelayanan publik.

Penemuan baru ataupun pembaharuan serta pendekatan perubahan organisasi merupakan pelaksanaan dari inovasi sektor publik yang didasarkan pada kebutuhan organisasi dan prinsip-prinsip tata kelola yang baik yang nantinya memungkinkan kinerja sektor publik menjadi praktis dan bermanfaat bagi masyarakat melalui terobosan-terobosan baru. Siagian (2007: 58) menemukan bahwa salah satu upaya strategis sektor publik untuk melanjutkan perubahan tersebut adalah produk baru (baik dari segi barang maupun jasa), struktur baru, hubungan baru, dan budaya baru.

Kajian inovasi dalam ilmu administrasi publik memiliki urgensi dan peran yang sangat penting, dimana berkorelasi terhadap salah satu konsentrasi administrasi publik yaitu pelayanan yang dijalankan oleh instansi/ organisasi publik. Inovasi dibutuhkan untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Inovasi bukan hanya berbicara tentang perubahan, tetapi

juga dapat dikelola secara inovatif, dikembangkan sepenuhnya dan dievaluasi secara berkala. Dengan demikian, keberadaan inovasi dapat berjalan dengan baik dan dimanfaatkan secara berkelanjutan, khususnya oleh masyarakat sebagai unit atau sasaran pelayanan dalam suatu negara. Pada dasarnya kesuksesan sebuah organisasi diukur dengan melihat seberapa inovatif organisasi tersebut dalam berinovasi. Mulgan dan Albury (2003) menyatakan bahwa kesuksesan inovasi publik merupakan proses kreasi dan implementasi produk, layanan, dan penyampaian metode baru dalam memberikan pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang menjadi kebutuhan masyarakat serta menjadi sasaran inovasi yaitu bidang pelayanan perizinan.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, produk pelayanan perizinan berfungsi sebagai ujung tombak instrumen hukum negara sebagai pengarah, perekayasa, dan perancang dalam mewujudkan tatanan pemerintahan yang baik. Produk pelayanan perizinan yaitu izin bertujuan untuk memastikan izin yang diterbitkan sesuai dengan peraturan yang ada. Kemudian perizinan berimplikasi pada pendapatan daerah. Dengan bertambahnya permohonan izin, maka secara langsung pendapatan pemerintah juga akan bertambah karena masyarakat harus membayar retribusi atas surat izin yang diterbitkan. Pendapatan daerah tersebut dapat digunakan untuk biaya pembangunan dalam suatu daerah. Adapun jika ditilik dari sisi masyarakat, pelayanan perizinan yang disediakan negara bertujuan untuk memberikan jaminan atas kepastian hukum, kepastian hak, dan kepastian memperoleh fasilitas yang diinginkan oleh masyarakat. Maka dari itu, pelayanan perizinan berkorelasi terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai wujud dari pelayanan publik. Demi memastikan terciptanya pelayanan publik yang benar-benar memenuhi

kebutuhan masyarakat serta memberi kemudahan dalam akses dan proses mendapatkannya maka diperlukan perbaikan-perbaikan dan/atau penciptaan inovasi sebagai solusi penyelenggaraan pelayanan publik secara maksimal melalui pelayanan perizinan.

Departemen Dalam Negeri pada tahun 2006 menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri/ Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang menekankan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya izin, dilaksanakan secara terpadu dalam satu tempat atau sering dikenal dengan istilah *Online Single Submission* (OSS).

Online Single Submission (OSS) adalah sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang dikelola dan diselenggarakan oleh Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sebagai lembaga pemerintah yang berwenang melaksanakan koordinasi kebijakan serta pelayanan di bidang penanaman modal berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dengan undang-undang ini, sistem OSS melakukan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko, sehingga izin berusaha dapat dilakukan lebih mudah, efektif, dan transparan. Penyelenggaraan perizinan dari OSS ini sebagai amanat dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. Peraturan tersebut menyempurnakan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik sebagaimana kemudian telah diubah dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang pada *online single submission*. Amanat dari

peraturan tersebut kemudian dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pinrang untuk melakukan pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi dengan OSS.

Namun, untuk jenis pelayanan perizinan non usaha yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Pinrang, ternyata tidak tertampung dalam pelayanan OSS tersebut. Menjawab permasalahan tersebut, akhirnya diluncurkan inovasi aplikasi (Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission (SIAP BOSS) pada 8 Juli 2018 dan kemudian diresmikan oleh Gubernur Sulawesi Selatan pada pertengahan Februari 2020 kemarin sebagai inovasi yang dikembangkan secara mandiri.

Aplikasi SIAP BOSS diluncurkan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Pinrang Nomor 503/09/SK/DPMPTSP/2019 melalui Bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Pinrang. Aplikasi tersebut dikembangkan dan diintegrasikan dengan konsep *integrated system* yang mana dinas terkait bekerja sama dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) Republik Indonesia melalui Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) dalam penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada dokumen perizinan non usaha yang diterbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Pinrang.

SIAP BOSS disebut sebagai produk inovasi pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan identifikasi yang dilakukan oleh penulis sebelumnya dengan menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers, Everet M (2003) yang menyatakan bahwa setidaknya inovasi pelayanan harus memenuhi 5 dimensi dari atribut inovasi. Pertama, SIAP BOSS memberikan keuntungan kepada

DPMPTSP Kabupaten Pinrang dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam akses informasi dan penerbitan dokumen perizinan (*relative advantage*). Kedua, SIAP BOSS sesuai dengan inovasi DPMPTSP sebelumnya yaitu aplikasi SILLEMPUE (*compability*). Ketiga, SIAP BOSS bersifat sangat kompleks karena berisikan inovasi lain dari dinas terkait, maka dari itu kompleksitas yang dimiliki oleh aplikasi SIAP BOSS diharapkan dapat menjadi solusi atas pelayanan publik (*complexity*). Keempat, aplikasi ini telah diuji coba pada tahun 2019, setahun sebelum inovasi ini *dilaunching* (*triability*). Kelima, SIAP BOSS mudah untuk diamati dari mekanisme kerjanya karena dapat dijangkau hanya melalui gawai pribadi yang dimiliki oleh masyarakat dalam wujud sebuah aplikasi (*observability*).

Aplikasi SIAP BOSS ini mendapat penghargaan baik dari Pemerintah Pusat lewat Kementerian, Lembaga Non Pemerintah maupun Lembaga Negara (*website* resmi pmtpsp.pinrangkab.go.id). Inovasi pelayanan publik yang menggunakan sistem digital di DPMPTSP Kabupaten Pinrang tersebut sejalan dengan kebijakan nasional dan daerah. Skala nasional dipelopori oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) dengan mengupayakan *one agency one innovation* yakni membangun budaya minimal satu inovasi setiap tahunnya. Diantaranya pemberian penghargaan secara periodik melalui kompetisi inovasi pelayanan publik. Sehingga merangsang setiap lembaga pemerintah, baik di tingkat pusat hingga daerah untuk memberikan terobosan secara terus menerus dan berkelanjutan. pelaksanaan kebijakan tersebut juga mendorong reformasi birokrasi dalam mengembangkan inovasi.

Namun dua tahun sejak diluncurkan, aplikasi yang melayani perizinan non usaha bidang kesehatan dan bidang pendidikan (rekomendasi penelitian) ini memiliki kendala dalam proses pengimplementasiannya. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan penulis pada akhir Januari di dinas terkait, peneliti mendapatkan informasi bahwa aplikasi SIAP BOSS tidak berjalan efektif dalam hal pelaksanaannya karena masyarakat selaku pemohon izin tidak mendapatkan informasi detail mengenai mekanisme kerja dari aplikasi tersebut. Hal ini membuat masyarakat tidak menggunakan aplikasi tersebut dan memilih datang langsung ke kantor tanpa melalui perantara aplikasi SIAP BOSS sebagai produk inovasi yang disediakan untuk masyarakat (publik).

Rekapitulasi pelayanan perizinan aplikasi SIAP BOSS pada periode Juli hingga Desember 2021 menunjukkan terdapat 250 izin layanan bidang kesehatan dan 7 izin bidang pendidikan. Hal ini membuktikan bahwa minimnya pelayanan perizinan melalui aplikasi SIAP BOSS dibidang pendidikan yang juga menjadi bidang layanan dalam aplikasi.

Ketidaksinkronan antara tujuan awal penciptaan inovasi aplikasi SIAP BOSS dengan pelaksanaannya di lapangan menunjukkan adanya permasalahan dalam inovasi publik ini. Inovasi yang diharapkan dapat menjangkau dan memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Pinrang ternyata tidak digunakan secara efektif oleh masyarakat itu sendiri padahal terdapat banyak keunggulan yang ditawarkan dalam aplikasi ini.

Andi Sulvia Rum (Kepala Seksi Pengelolaan Sistem Informasi) DPMPTSP Kabupaten Pinrang saat dihubungi via *online* melalui aplikasi *whatsapp* (Maret,2022) mengatakan aplikasi SIAP BOSS merupakan rumah dari

beberapa inovasi yang dimiliki DPMPTSP, seperti Kolaborasi Pembangunan Berbasis Investasi (KONGSI), Kerjasama Pembinaan dan bantuan Ekonomi Berkelanjutan (JABAT ERAT), *electric tracking system*, *scan barcode*, pengaduan perizinan, survei kepuasan masyarakat, dan layanan lainnya yang saling terintegrasi dalam sebuah aplikasi. Hal ini sejalan dengan berita yang dimuat pada halaman *kumparan.com* (Juli, 2019), Andi Mirani, AP, M.Si., menyatakan Aplikasi SIAP BOSS masuk dalam PAKSI (Paket Investasi Kebijakan) yang mana bertujuan untuk meningkatkan realisasi investasi daerah, meningkatkan lapangan kerja, dan meningkatkan daya tarik serta minat investor untuk berinvestasi di Kabupaten Pinrang.

Prestasi yang diraih dan keunggulan yang ditawarkan oleh Aplikasi SIAP BOSS belum dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat Kabupaten Pinrang selaku sasaran layanan padahal jika ditilik lebih jauh aplikasi ini bukan hanya memberikan informasi dan pendaftaran izin non usaha, namun juga menyediakan pelayanan izin usaha yang diintegrasikan langsung ke OSS. Selain itu, dalam aplikasi ini juga disediakan informasi berupa berita terkini, dan informasi mengenai potensi pariwisata dan komoditas pangan di Kabupaten Pinrang guna menarik minat masyarakat untuk membangun usaha ataupun melakukan investasi.

Selain itu, kendala jaringan juga menjadi faktor terhambatnya kerja aplikasi ini. Jaringan yang terkadang tidak stabil menghambat proses pelayanan perizinan secara *online* ini. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh penulis, disebutkan bahwa kecepatan jaringan di Kabupaten Pinrang yang relatif stabil hanya daerah perkotaan dan untuk daerah pelosok dan pegunungan jaringan kurang memadai bahkan belum tersentuh oleh jaringan telekomunikasi

(nperf.com, diakses pada Maret 2022). Pertanyaan yang kemudian muncul ialah bagaimana masyarakat yang menetap di pelosok kabupaten dapat mengakses layanan dalam aplikasi yang bergantung pada kecepatan jaringan yang tersedia. Bukan hanya itu, ketidaksempurnaan dari inovasi aplikasi SIAP BOSS yang mana aplikasi ini hanya bisa diunduh oleh *android user* (pengguna android), yang berarti belum bisa menjangkau pengguna *handphone* (telepon genggam) secara keseluruhan.

Kekurangan dan ketidaksempurnaan dari penggunaan aplikasi SIAP BOSS menjadi permasalahan utama dalam pelaksanaan aplikasi ini. Aplikasi ini belum disosialisasikan secara menyeluruh kepada masyarakat yang seharusnya dilakukan sosialisasi/ promosi secara intensif dari dinas terkait yaitu DPMPSTP Kabupaten Pinrang. Kendala dari pelayanan aplikasi yang bergantung pada jaringan, serta aplikasi yang tidak dapat menjangkau seluruh pengguna telepon genggam sehingga tujuan penciptaan inovasi tidak belum terlaksana secara maksimal.

Alasan lain mengapa peneliti melakukan penelitian ini di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang terkait dengan inovasi aplikasi SIAP BOSS ini, karena belum ada penelitian terkait dengan produk *e-government* tersebut dan SIAP BOSS merupakan inovasi terbaru yang perlu dikaji secara mendalam dari sisi kegunaan, kinerja, kepuasan masyarakat, integrasi dan efektivitas implementasi. Maka dari itu, digunakanlah konsep indikator keberhasilan inovasi menurut Real, K. dan Poole, M.S. (2005) yang terdiri dari indikator *use, performance, user attitude and beliefs, integration into the organization, dan effectiveness of implementation effort* untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi inovasi SIAP BOSS

sehingga nantinya dapat menjadi bahan masukan bagi DPMPTSP Kabupaten Pinrang.

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "*Inovasi SIAP BOSS (Sistem Informasi dan Administrasi Perizinan Berbasis Online Single Submission) di Kabupaten Pinrang?*"

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi inovasi aplikasi SIAP BOSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang. Selanjutnya masalah pokok tersebut akan dijabarkan dalam beberapa pertanyaan penelitian, sebagai berikut.

1. Bagaimana implementasi inovasi aplikasi SIAP BOSS di Kabupaten Pinrang dilihat dari indikator *Use*?
2. Bagaimana implementasi inovasi aplikasi SIAP BOSS di Kabupaten Pinrang dilihat dari indikator *Performance*?
3. Bagaimana implementasi inovasi aplikasi SIAP BOSS dilihat dari indikator *User Attitude and Beliefs*?
4. Bagaimana implementasi inovasi aplikasi SIAP BOSS dilihat dari indikator *Integration into the Organization*?
5. Bagaimana implementasi inovasi aplikasi SIAP BOSS dilihat dari indikator *Effectiveness of Implementation Effort*?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi inovasi aplikasi yang meliputi:

1. Implementasi inovasi aplikasi SIAP BOSS di Kabupaten Pinrang dilihat dari indikator *Use*
2. Implementasi inovasi aplikasi SIAP BOSS di Kabupaten Pinrang dilihat dari indikator *Performance*
3. Implementasi inovasi aplikasi SIAP BOSS dilihat dari indikator *User Attitude and Beliefs*
4. Implementasi inovasi aplikasi SIAP BOSS dilihat dari indikator *Integration Into the Organization*
5. Implementasi inovasi aplikasi SIAP BOSS dilihat dari indikator *Effectiveness of Implementation Effort*

I.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini ialah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi pembaca, baik dari kalangan akademisi, praktisi maupun masyarakat umum yang tertarik dengan studi tersebut dan memberikan pemahaman mengenai pentingnya melahirkan inovasi baik di instansi atau organisasi publik maupun organisasi swasta (sektor privat). Selain itu, penelitian ini menjadi masukan dalam pengembangan pengetahuan ilmu administrasi publik,

khususnya pada aspek kajian mengenai inovasi dan/atau sistem informasi manajemen (*e-government*) di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Akademik

Sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan evaluasi proses belajar pada mata kuliah sistem informasi manajemen dan *e-government*.

2) Bagi Mahasiswa

Sebagai implementasi ilmu yang sudah didapatkan selama proses perkuliahan di Universitas Hasanuddin ke dalam dunia kerja dan juga untuk memenuhi Tugas Akhir Skripsi sebagai syarat untuk mendapatkan gelar *Bachelor of Public Administration*.

3) Bagi Instansi atau Lembaga

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan koreksi, masukan, pertimbangan, atau rekomendasi lain terkait pengembangan inovasi pelayanan perizinan secara berkelanjutan sehingga dapat menjadi *role model* atau *benchmark* bagi instansi serupa di daerah kabupaten/ kota lain di Indonesia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi kajian tentang tinjauan teori dan konsep inovasi sistem informasi manajemen yang diintegrasikan dalam bentuk pelayanan publik (e-government). Selanjutnya inovasi sistem informasi manajemen yang tertuang dalam sebuah aplikasi digital membantu dalam pengurusan administrasi pelayanan perizinan. Aplikasi tersebut merupakan milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang. Kajian berikutnya adalah diskusi tentang kerangka konsep yang digunakan dalam penelitian ini.

II.1 Konsep Inovasi

II.1.1 Pengertian Inovasi

Inovasi dipahami sebagai konsep yaitu inovasi sebagai produk, cara, objek, yang kemudian diartikan sebagai inovasi sebagai peristiwa, inovasi sebagai objek fisik, dan inovasi sebagai sesuatu yang baru baik proses atau metode didalam sebuah organisasi. Inovasi merupakan ide dan pengetahuan baru yang berproses transformasi menjadi produk dan layanan baru (Kotsemir, 2013).

Inovasi juga dipahami sebagai sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi dapat berupa sesuatu yang berwujud (*tangible*) maupun sesuatu yang tidak berwujud (*intangible*). Kemudian ditekankan dua hal pokok dari inovasi, yaitu sifat kebaruan (*novelty*) dari sebuah produk yang diciptakan, dan

inovasi yang berhubungan dengan proses penciptaan aplikasi yang dikomersialkan kepada masyarakat (Muslim Affandi, 2016).

Mulgan dan Albury (2003: 3) mengemukakan bahwa *“succesfull innovation is the creation and implementation of new process, products, service and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality”*. Artinya ciri inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru, dan metode penyampaian yang baru yang menghasilkan perbaikan secara signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas ataupun kualitas.

Nasution dan Hermawan (2018) juga mengutarakan inovasi sangat berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk memahami *need* dan *want* (kebutuhan dan keinginan) konsumen atau pelanggan dalam pengambilan keputusan di suatu organisasi. Pengambilan keputusan ini tentunya mengacu pada ide baru yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan atau juga cara baru dalam memproduksi serta adaptif dengan perubahan dengan segala perbaikan yang terstruktur dan terencana melalui gagasan dan kreativitas yang bernilai guna yang kemudian disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Lebih lanjut lagi konsep inovasi yang didefinisikan oleh Osborne dan Brown (2005: 116) mengatakan bahwa:

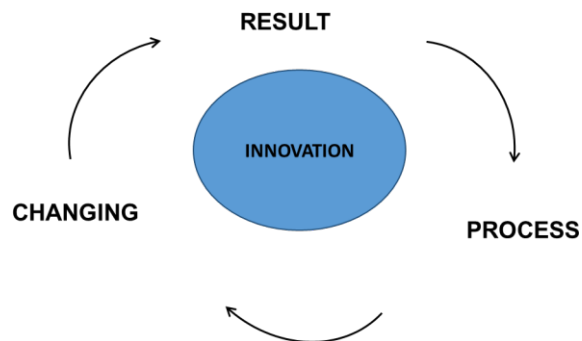
“Innovation – the introduction of newness into a system usually, but not always, in relative terms and by the application (and occasionally invention) of a new idea. This produces a process of transformation that brings about a discontinuity in terms of the subject it self (such as a product or service) and/or its environment (such as an organization, market or a community)”.

Osborne menjelaskan bahwa inovasi merupakan proses pengenalan tentang kebaruan dalam sistem, akan tetapi tidak selalu dalam istilah relatif dengan aplikasi atau biasanya sebagai sebuah penemuan dan ide baru yang menghasilkan proses transformasi yang menyebabkan diskontinuitas dalam subjek itu sendiri seperti produk atau layanan atau dari lingkungan seperti organisasi atau komunitas. Osborne dan Brown menjelaskan bahwa terdapat elemen yang hadir didalamnya inovasi seperti ide atau gagasan dan perubahan yang terjadi setelah hadirnya ide tersebut.

Kemampuan berinovasi (*innovation capability*) diperlukan dalam suatu organisasi karena ide atau gagasan baru dari inovasi akan terus bermunculan pada perusahaan maupun organisasi dan bertambah seiring dengan meningkatnya ilmu pengetahuan dan pengalaman. Hasil pengelolaan pengetahuan ini nantinya akan berimplikasi terhadap tingkat inovasi yang dihasilkan berupa ide baru, produk baru, serta perbaikan pola kerja di dalam organisasi (Ranto, 2015).

Berdasarkan pendapat-pendapat diatas terkait defenisi dari inovasi maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dan lebih baik dari yang sebelumnya sebagai hasil olahan dari pemikiran, gagasan, dan pengalaman yang kemudian dapat dikembangkan serta diimplementasikan dengan tujuan memberi manfaat yang maksimal bagi masyarakat dan penyedia layanan dalam hal ini organisasi publik/ swasta.

II.1.2 Jenis-Jenis dan Tipologi Inovasi



Gambar II. 1 Pendekatan Tipologi Inovasi

Pendekatan tipologi inovasi pada **Gambar II.1** menjadi poin penting karena secara umum inovasi memiliki 3 (tiga) komponen dasar yaitu *process*, *changing*, dan *result*. Pendekatan tipologi defenisi inovasi menurut Siauliai (dalam Kogabayev dan Antanas, 2017), menyatakan bahwa inovasi diimplementasikan sampai pada penemuan baru yang ditandai dengan adanya perubahan.

Oslo menyatakan terdapat 4 (empat) jenis-jenis inovasi yang kemudian diidentifikasi menurut Matei dan Razvan (2015), diantaranya:

1. Inovasi produk

Pengenalan barang (produk) atau layanan baru yang ditingkatkan fitur, karakteristik, dan cara penggunaannya. Misalnya peningkatan spesifikasi komponen atau material atau teknis, penggabungan beberapa perangkat lunak dan kemudahan penggunaan serta karakteristik fungsional lainnya.

2. Inovasi proses

Penerapan metode produksi atau pengiriman yang dapat ditingkatkan secara signifikan terkait teknik dan/atau peralatan yang lebih baik.

3. Inovasi *marketing*/pemasaran

Penerapan teknik *marketing* baru yang ditandai dengan perubahan signifikan pada kemasan dan desain produk, harga atau promosi produk, dan penempatan produk itu sendiri.

4. Inovasi organisasi

Penerapan teknik organisasi modern terhadap praktek perusahaan swasta (sektor bisnis), organisasi kerja ataupun hubungan eksternal yang juga berpengaruh terhadap inovasi organisasi.

Adapun pandangan mengenai tipologi inovasi juga dikemukakan oleh Mulgan dan Albury (dalam Muluk, 2008), tipologi inovasi terbagi menjadi lima, yaitu sebagai berikut.

- a. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk dan layanan itu sendiri dengan memberi perbedaan produk sebelum dan setelah layanan tersentuh inovasi.
- b. Inovasi proses bersumber dari pembaruan kualitas secara berkelanjutan yang mengacu pada kombinasi perubahan dalam organisasi, seperti prosedur dan kebijakan yang diperlukan untuk berinovasi.
- c. Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan pola interaksi penyedia layanan dengan pelanggan atau dapat pula diartikan sebagai cara baru dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

- d. Inovasi dalam strategi ataupun kebijakan mengacu pada sesuatu yang substansial dalam organisasi, yakni visi, misi, tujuan dan strategi sesuai dengan realitas.
- e. Inovasi sistem yang merujuk pada interaksi atau hubungan dengan pihak eksternal sebagai bentuk perubahan dan perbaikan dalam pengelolaan organisasi itu sendiri.

II.1.3 Aspek-Aspek Inovasi

Inovasi menjadi aspek mendasar dalam menjalankan sebuah organisasi sebagaimana menurut Suwarno (2008) yang menyatakan setidaknya terdapat 5 (lima) aspek inovasi yang harus ada pada sebuah organisasi, sebagai berikut.

1. Pengetahuan baru

Salah satu faktor penting yang menjadi penentu perubahan sosial yang terjadi dalam kehidupan bermasyarakat ialah inovasi yang hadir sebagai pengetahuan baru dalam sistem sosial di masyarakat.

2. Cara baru

Inovasi sebagai cara baru hadir untuk menggantikan cara lama yang sebelumnya diberlakukan yang berperan untuk individu atau sekelompok orang untuk menjawab dan memenuhi kebutuhan atas permasalahan yang ada.

3. Objek baru

Inovasi juga merujuk pada objek yang berhubungan dengan pengguna dan proses penggunaannya. Objek baru dimaksud berupa objek fisik (*tangible*) maupun nonfisik (*intangible*).

4. Teknologi baru

Perkembangan teknologi yang berkembang pesat menunjang lahirnya suatu produk inovatif yang disertai dengan fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut. Perkembangan teknologi adalah hal yang tidak terhindarkan dan menjadi momentum untuk dimanfaatkan guna mempermudah lahirnya inovasi di suatu organisasi.

5. Penemuan baru

Hasil inovasi dikatakan sebagai penemuan baru, baik dari sisi produk maupun dari sisi proses kerja. Hasil penemuan ini diharapkan dapat memberi perubahan terhadap pola pelayanan yang telah ada sebelumnya yang lebih adaptif dan responsif.

II.1.4 Kriteria Inovasi

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 menyatakan bahwa kriteria inovasi terbagi atas 5, yaitu sebagai berikut.

- a. Memiliki kebaruan, yaitu inovasi memperkenalkan gagasan yang unik dan pendekatan yang baru dalam pelaksanaannya disertai dengan landasan kebijakan. Selain itu, memiliki kerangka pelaksanaan yang khas dan biasanya memodifikasi inovasi pelayanan publik yang telah ada dalam rangka menunjang penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Efektif, yaitu berorientasi pada hasil yang nyata dan dapat menghadirkan solusi sebagai cara penyelesaian permasalahan dalam organisasi.

- c. Bermanfaat, yaitu inovasi dapat membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi serta dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat (pengguna layanan).
- d. Dapat ditransfer/ direplikasi, yaitu inovasi dapat dicontoh dan/atau menjadi rujukan atau referensi untuk diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya dalam menciptakan inovasi baik dengan layanan yang serupa maupun yang tidak serupa.
- e. Berkelanjutan, yaitu inovasi dijamin untuk terus dipertahankan dan dilaksanakan secara terus menerus yang biasanya dilihat dalam bentuk dukungan program dan alokasi anggaran, tugas dan fungsi organisasi penyedia, serta hukum dan perundang-undangan sebagai legitimasi inovasi yang diciptakan.

Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Pasal 6 Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah menyatakan kriteria inovasi daerah meliputi:

- a. Mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur dari inovasi;
- b. Memberi manfaat bagi daerah dan/atau masyarakat;
- c. Tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah;
- e. Dapat direplikasi.

II.1.5 Atribut Inovasi

Atribut inovasi diartikan sebagai sesuatu yang identik dan melekat pada sebuah inovasi. Rogers, Everet M (2003) mengemukakan poin penting dari atribut inovasi bahwa inovasi tidak akan berkembang dalam kondisi yang statis karena inovasi akan selalu dituntut untuk menggantikan cara lama dengan pembaharuan-pembaharuan atau dengan memproduksi produk yang baru. Rogers kemudian menyatakan bahwa inovasi secara umum setidaknya memiliki atribut inovasi berikut, yaitu:

1. *Relative Advantage* (keuntungan relatif)

Inovasi seharusnya memiliki keunggulan dan nilai lebih dengan inovasi yang ada sebelumnya. Keunggulan yang melekat ini tentunya membedakannya dengan inovasi yang lain. Keunggulan ini kemudian dapat memberikan keuntungan, baik keuntungan ekonomi, sosial, kenyamanan dalam penggunaan, dan yang tak kalah penting ialah inovasi memberikan kepuasan bagi pengguna inovasi tersebut. Nilai keuntungan yang dirasakan oleh individu selaku sasaran inovasi adalah nilai keuntungan secara subjektif yang perlu dipastikan. Semakin besar keuntungan relatif yang didapatkan dari sebuah inovasi maka dapat sejauh itu pula inovasi tersebut dapat dikatakan berhasil.

2. *Compability* (kesesuaian)

Inovasi memiliki kesesuaian dengan inovasi sebelumnya sehingga inovasi yang lama tidak sertamerta dihilangkan begitu saja. Sebagai pengadopsi inovasi, kesesuaian inovasi terhadap konsistensi suatu nilai, pengalaman, dan kebutuhan dasar masyarakat adalah hal yang perlu diperhatikan. Kesesuaian ini nantinya akan menjadi faktor transisi

yang memudahkan adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi yang dijalankan. Namun apabila inovasi tidak memiliki kesesuaian terhadap nilai yang ada maka hal ini dapat memperlambat proses adopsi terhadap inovasi.

3. *Complexity* (kerumitan)

Inovasi yang baru memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun hal ini tidak menjadi masalah yang begitu penting dikarenakan inovasi menawarkan cara yang lebih baik, lebih baru, dan lebih efektif. Inovasi yang memberikan bentuk pembaharuan yang lebih baik sehingga inovasi tersebut mudah diterima, dipahami atau dimengerti oleh masyarakat sehingga proses adopsi dari inovasi dapat berlangsung dengan cepat.

4. *Triability* (kemungkinan dicoba)

Inovasi yang dilahirkan telah diuji coba, diuji dan dibuktikan. Untuk membuktikan bahwa inovasi baru memiliki keuntungan lebih dibandingkan inovasi yang lama, maka sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik yang mana setiap pihak diberikan kesempatan untuk menguji kualitas dari inovasi yang dijalankan.

5. *Observability* (kemudahan diamati)

Produk inovasi tentunya mudah untuk diamati, baik dari sisi proses kerja dan cara menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi yang lahir dari sebuah organisasi diharapkan dapat menyesuaikan serta dapat menyelesaikan sebuah permasalahan maupun tantangan dengan membuat sesuatu yang inovatif baik berupa proses atau cara, ide atau gagasan maupun berupa produk kreatif. Kemampuan untuk

adaptif adalah hal penting yang kemudian perlu dimiliki oleh sebuah organisasi jika ingin menciptakan produk inovasi.

II.2. Konsep Inovasi Sektor Publik

II.2.1 Pengertian Inovasi Sektor Publik

Dewasa ini, inovasi telah banyak dijalankan oleh organisasi publik maupun organisasi swasta untuk mempermudah dan menunjang kegiatan pelayanan. Hadirnya inovasi sektor publik tidak terlepas dari teori munculnya inovasi di sektor *privat* (bisnis). Inovasi ini terdiri beberapa gagasan baru yang kemudian diimplementasikan dari sisi produk, proses, barang maupun jasa layanan publik.

Dalam sektor publik, terdapat dua jenis inovasi yang dilakukan yaitu keterkaitan inovasi kebijakan dan inovasi pelayanan publik (Narsa, 2018). Perubahan organisasi ke arah yang lebih inovatif adalah fokus dari inovasi sektor publik.

Mulgan dan Albury (2003), inovasi sektor publik didefinisikan sebagai penciptaan dan implementasi produk, bentuk dan proses pelayanan, serta metode penyampaian baru yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan berkorelasi pula dengan peningkatan kualitas.

Matei dan Razvan (2015: 223), mengemukakan definisi inovasi dalam perspektif yang lebih spesifik dari sebuah organisasi bahwa:

“Innovation is a dynamic process that changes the overall architecture of government, identify issues, challenges, develop new process, creative, and selection and implementation of new solutions. Thus, in general the features of innovation coincide

largely with the reform process. Important factor on promoting innovation is promoting a creative mindset. The innovation process is essential to increase public sector efficiency and for delivering quality and competitive public service”.

Pandangan serupa juga dikemukakan oleh Osborne dan Brown (2005: 195), yang menyebutkan bahwa:

“Innovation is the introduction of new elements into a public service – in the form of new knowledge, a new organization, and/or new management and/or processual skill. It represents discontinuity with the past.”

Inovasi ialah elemen pengenalan elemen-elemen yang dianggap baru dan dituangkan kedalam pelayanan publik, yang diturunkan dalam bentuk pengetahuan baru, organisasi baru, dan/atau proses manajemen yang berkorelasi dengan masa lalu.

Inovasi pada hakikatnya diperlukan untuk memberikan penguatan pada sektor publik yang menjadi rujukan agar kebijakan publik bukan hanya sekedar sesuatu yang baru, tetapi juga harus memberikan manfaat melalui solusi dan pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta dapat mengatasi masalah-masalah yang ada.

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas, inovasi diartikan sebagai sebuah proses dinamis yang dalam penyelenggaraan pemerintahan yang diharapkan dapat mengidentifikasi dan memecahkan masalah melalui pengembangan proses baru secara kreatif dan solutif. Proses inovasi adalah bagian yang penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan di sektor publik yang berkualitas dan kompetitif secara reformatif.

II.2.2 Tahapan Inovasi Sektor Publik

Proses inovasi dalam organisasi berbeda dengan proses yang terjadi secara individu. Rogers (2003), organisasi sektor publik dalam mengadopsi produk inovasi akan melalui tahapan berikut.

a. *Initiation* (perintisan)

Tahapan perintisan atau *initiation* terdiri dari fase *agenda setting* dan *matching*. Dalam konteks organisasi, hal ini merupakan tahapan awal pengenalan situasi dan pemahaman akan permasalahan. Pada tahapan *agenda setting*, proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan akan masalah adalah hal yang mendasar. Kemudian inovasi tersebut diaplikasikan pada tempat yang dirasa tepat di dalam lingkungan organisasi yang biasanya membutuhkan waktu yang cukup lama. Pada tahap ini dikenal hadirnya *performance gap* atau kesenjangan kinerja. Kesenjangan ini nantinya yang akan memicu proses pencarian inovasi dalam organisasi. Adapun fase berikutnya adalah *matching* atau penyesuaian dimana permasalahan yang ada telah teridentifikasi dan menyesuaikan dengan inovasi yang hendak diadopsi. Tahapan *matching* ini menjamin keleluasaan, fleksibilitas, dan kelayakan inovasi untuk diterapkan di dalam organisasi.

b. *Implementation* (implementasi)

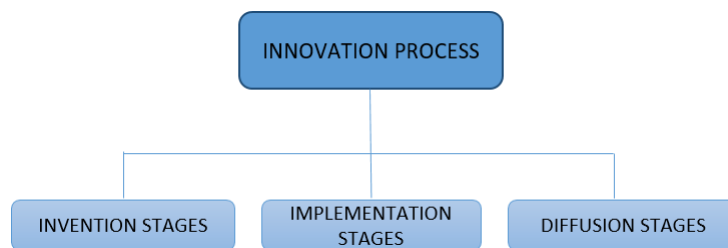
Setelah dihasilkan keputusan atau gagasan inovasi yang dianggap dapat menyelesaikan permasalahan dalam organisasi, maka tahapan selanjutnya ialah implementasi. Tahap implementasi terdiri dari fase redefinisi, klarifikasi, dan rutinisasi. Inovasi yang diadopsi mulai di redefinisi dan melewati proses *re-invitation*, sehingga dapat mengakomodasi kebutuhan organisasi. Pada fase ini, inovasi dan

organisasi mendefinisikan masing-masing dan selalu mengalami perubahan yang menyesuaikan. Setidaknya terjadi perubahan struktur organisasi dan kepemimpinan dalam organisasi tempat inovasi itu berada.

Dalam perkembangannya, Osborn dan Brown (2005) berpandangan tentang proses inovasi yang menjelaskan bahwa *“innovation process typically involves a series of stages ranging from the idea of invention, through the product design, development production and adoption or use.* Proses inovasi pada dasarnya melibatkan beberapa tahapan yang dimulai dari pemunculan ide, desain dan pengembangan produksi dan yang terakhir yaitu adopsi atau tahapan penggunaan inovasi. Osborn dan Brown menyederhanakan proses inovasi dalam tiga tahapan utama yaitu:

- a. Tahap invensi (*invention stage*) merupakan tahapan awal dari sebuah inovasi yakni dimana ide inovasi pertama kali muncul. Tahap invensi ialah tahap setelah riset yang terencana yang kemudian ide tersebut muncul yang biasanya juga dipengaruhi oleh tuntutan pasar dan permintaan konsumen itu sendiri.
- b. Tahap pelaksanaan (*implementation stage*) merupakan tahap untuk menentukan inovasi tersebut bisa diterapkan atau tidak. Tahapan implementasi merupakan bagian inti atau *corepoint* dari proses inovasi karena menurut mereka implementasi merupakan wujud nyata sebuah ide yang dimasukkan ke dalam sebuah organisasi.
- c. Tahap difusi (*diffusion stage*) merupakan tahap terakhir dari proses inovasi. Tahapan difusi adalah tahap dimana suatu inovasi

ditransmisikan dari satu pengguna ke pengguna yang lain (*user to user*), baik oleh individu atau organisasi. Difusi diartikan sebagai penyebaran pengetahuan, ide atau gagasan baru yang kemudian direplikasi yang kemudian diimplementasi.



Gambar II. 2 Proses Inovasi Osborn dan Brown (2005)

II.2.3 Prinsip Inovasi Sektor Publik

Dalam penyelenggaraan inovasi pemerintah daerah, terdapat prinsip-prinsip yang senantiasa melekat pada tubuh inovasi yang berjalan. Sangkala (2013) menyatakan bahwa inovasi akan memberi arahan kepada pemerintah mengenai perubahan organisasi yang berjalan secara dinamis. Dikembangkannya sebuah budaya inovasi dalam sektor publik akan mengarah kepada fleksibilitas dan modernitas.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menyebutkan bahwa pemerintah daerah dalam melahirkan inovasi kebijakan pemerintah daerah harus mengacu pada prinsip antara lain sebagai berikut.

- a. Peningkatan efisiensi
- b. Perbaikan efektivitas
- c. Perbaikan kualitas pelayanan

- d. Tidak terjadi konflik kepentingan
- e. Berorientasi kepada kepentingan umum
- f. Transparan (dilakukan secara terbuka)
- g. Memenuhi nilai kepatutan
- h. Dapat dipertanggungjawabkan hasilnya bukan hanya untuk kepentingan diri sendiri

II.2.4 Faktor Penghambat dan Penunjang Inovasi Sektor Publik

Inovasi tidak selalu berjalan mulus alias terkadang dalam pelaksanaannya terjadi resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor, seperti faktor budaya organisasi yang menjadi penghambat utama dalam integrasi sebuah inovasi.



Gambar II. 3 Faktor Penghambat Inovasi
(Albury Suwarno dalam Badu, 2008: 32)

Berdasarkan gambar diatas, hambatan inovasi diidentifikasi memiliki delapan jenis, salah satunya budaya *risk averson*. Budaya *risk averson* adalah budaya yang tidak menyukai resiko padahal inovasi memiliki kecenderungan untuk gagal. Hal ini didukung oleh faktor sumber daya manusia dimana pegawai cenderung enggan berhubungan dengan

resiko, dan memilih untuk melaksanakan aktivitas/ pekerjaan dengan resiko yang rendah. Adapun karakter unit kerja di sektor publik secara kelembagaan tidak memiliki kemampuan untuk melakukan penanganan pada resiko.

Hambatan lain adalah ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi pengikut. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja. Selain itu, anggaran menjadi salah satu faktor penghambat karena untuk melahirkan sebuah inovasi diperlukan pengorbanan materi untuk membiayainya. Belum lagi hambatan administratif yang membuat sistem tempat lahirnya inovasi tidak fleksibel. Disisi yang lain apresiasi atau penghargaan atas karya karya inovatif masih sangat minim yang membuat orang enggan untuk melahirkan ide ide inovatif.

Hambatan dari segi budaya dan tata kelola organisasi juga dapat faktor penghambat meskipun sektor publik mudah mengadopsi dan menghadirkan seperangkat teknologi yang terbilang canggih dan dan membantu memenuhi kebutuhan organisasi. Budaya organisasi belum sepenuhnya siap untuk menerima sistem baru dan mungkin saja dianggap asing. Peningkatan kemajuan setelah adanya inovasi diharapkan dapat menciptakan suasana kerja yang lebih segar. Inovasi bermuara dari kreatifitas, gagasan baru secara aktual yang dituangkang dalam praktek.

Selain faktor penghambat, terdapat pula faktor penunjang dari inovasi yang dijalankan pada sektor publik. Sumarto (2009)

mengemukakan setidaknya terdapat tujuh faktor yang menjadi pendukung serta menentukan keberhasilan suatu inovasi dalam mewujudkan *good governance* di Indonesia yaitu:

1. Faktor lingkungan yaitu mengenai demokrasi, krisis, dan aktivitas politik yang lebih kondusif terhadap perubahan
2. Keberadaan arsitek yang merancang bangunan inovasi
3. Visi dari figur pemimpin
4. Dukungan dari pihak eksternal dalam hal ini pemerintah pusat ataupun komunitas internasional
5. Partisipasi masyarakat dalam mendukung inovasi
6. Dukungan dari rekan meliputi pertukaran ide atau gagasan
7. Struktur insentif dan struktur manajemen

II.3 Konsep Implementasi Inovasi

II.3.1 Pengertian Implementasi Inovasi

Implementasi inovasi dipandang sebagai salah satu tahap difusi, dan dapat dengan jelas dibedakan dari adopsi (keputusan untuk membeli atau menggunakan inovasi) dan rutinisasi (menyesuaikan inovasi ke dalam pekerjaan sehari-hari organisasi) (Rogers) (dalam Real dan Poole, 2005). Implementasi adalah tindak lanjut penting untuk adopsi yang pada akhirnya menentukan keberhasilan inovasi.

Steelman (2010) dalam studi implementasi yang dilakukannya memandang mengenai *top-down* dan *bottom-up*, dimana para akademisi telah meletakkan kontingensi teori implementasi dimana keduanya secara serempak bekerja dari tahap bawah hingga ke atas, dan

dari atas ke bawah. Dalam bukunya *Implementing Innovation* (Steelman, 2010) setidaknya mengemukakan bahwa:

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

Dari pengertian tersebut, diketahui bahwa inovasi kebijakan berfokus pada bagaimana inovasi itu muncul, dipilih, kemudian disebarkan, sedangkan kompleksitas implementasi, evaluasi, atau pengakhiran inovasi menerima perhatian yang kurang. Dalam berbagai literatur, inovasi dimulai ketika ide-ide baru ditempatkan kedalam sebuah agenda. Kebijakan baru yang sejalan dengan lingkungan politik dan masalah yang didefinisikan nantinya akan dibingkai secara tepat.

Dalam pandangan *top-down*, pelaksanaan kebijakan/program inovatif berfungsi untuk menyelaraskan struktur formal yang ada secara intensif. Sedangkan dalam pandangan *bottom-up*, implementasi dipahami sebagai kemampuan yang saling terikat dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang dianggap relevan dengan inovasi tertentu yang kemudian dapat melihat peluang keberhasilan atau kegagalan inovasi.

Sedangkan Real, K dan Poole (2005), mendefinisikan implementasi sebagai proses yang menentukan sejauh mana inovasi digunakan sebagaimana dimaksud sejak awal. Pendekatan ini menganggap inovasi sebagai sesuatu yang tetap yang tidak berubah selama proses implementasi, dan memusatkan perhatian pada tahapan implementasi atau aspek lain dari proses yang dapat membangun

kepatuhan, komitmen untuk menggunakan, dan keyakinan positif tentang inovasi tersebut. Inovasi dalam pandangan ini menekankan perencanaan, desain dan pelaksanaan program implementasi sebagai faktor kunci dalam implementasi yang efektif.

II.3.2 Faktor-Faktor Implementasi Inovasi

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

1. Faktor Individu, faktor individu meliputi motivasi, norma-norma, dan keselarasan. Motivasi merupakan indikator yang digunakan untuk melihat bagaimana setiap *stakeholder* termotivasi untuk menjalankan program. Motivasi memperhitungkan apa yang mendorong kebijakan pengusaha atau pemimpin untuk melakukan suatu perubahan. Norma dan harmoni adalah kerja para aktor untuk predisposisi terhadap perubahan untuk melestarikan norma-norma sosial dan keharmonisan, norma dan harmoni ini juga memperhitungkan keinginan individu untuk menjalin hubungan kerja yang baik. Kesesuaian atau keselarasan antara nilai dominan dalam sebuah pemerintahan dengan yang lebih rendah akan mempengaruhi dukungan individu atas inovasi yang diberikan selain itu kesesuaian mengisyaratkan bahwa nilai-nilai individu dalam budaya organisasi.

2. Faktor Struktur, mencakup aturan dan komunikasi, insentif, keterbukaan, dan penolakan. Aturan dan komunikasi yang berasal dari teori implementasi *top-down*, menunjukkan bahwa struktur dalam inovasi yang sedang berlangsung harus menyediakan dukungan administrasi yang jelas untuk praktek inovatif. Jika struktur memberikan insentif yang tepat, maka kesempatan praktik inovasi akan lebih baik atau lebih mudah dilaksanakan dari waktu ke waktu. Keterbukaan menunjukkan bahwa struktur politik harus terbuka untuk mengubah dan membuka kesempatan agar semua struktur politik tidak sama baik individu atau kelompok. Penolakan dalam hal ini akan mengatasi kekuatan dinamika, kelompok kepentingan, dan monopoli kebijakan dalam struktur yang dapat menghambat perubahan.
3. Faktor Budaya, meliputi guncangan, pengelompokan, dan pengakuan. Guncangan merujuk pada peristiwa katalitik yang memberikan kesempatan untuk mengingat kembali sesuatu yang kemungkinan akan menghasikan perubahan. Pengelompokan mengisyaratkan bahwa definisi masalah yang lebih luas sehingga memaksa segera untuk melakukan tindakan (alternatif solusi). Terakhir, pengakuan yang diusulkan oleh lembaga sosiologis, menunjukkan bahwa praktek-praktek inovatif dapat diadopsi dan dipertahankan karena mereka memvalidasi organisasi atau instansi dalam budaya yang lebih luas di mana organisasi beroperasi.

II.3.3 Kriteria Sukses Implementasi Inovasi

Implementasi yang efektif sangat penting untuk perubahan dan inovasi organisasi. Klein dan Sorra (dalam Real dan Poole: 2005), analisis organisasi

mengidentifikasi kegagalan implementasi, bukan kegagalan inovasi, sebagai penyebab ketidakmampuan banyak organisasi untuk mencapai manfaat yang diinginkan dari inovasi yang mereka adopsi. Oleh karena itu, diperlukan model dan metrik untuk menentukan sejauh mana suatu inovasi telah diimplementasikan secara efektif. Pengukuran tingkat implementasi menghasilkan informasi mengenai penerimaan dan penggunaan suatu inovasi serta perubahan apa pun yang mungkin telah dilakukan pengguna terhadap inovasi asli (Beyer *et al* dalam Real dan Poole, 2005).

Kriteria sukses inovasi dari Real dan Poole (2005) akan menguji konseptualisasi dan pengukuran implementasi inovasi dalam penelitian organisasi di berbagai studi. Selain itu, tinjauan ini mengidentifikasi dan mengevaluasi pendekatan yang berbeda untuk mendefinisikan dan mengukur implementasi produk inovasi untuk memberikan sumbangsih di masa depan. Pengukuran implementasi inovasi relevan karena penilaian dampak suatu teknologi, program, atau proses baru hanya bermakna jika kita mengetahui sejauh mana inovasi tersebut benar-benar digunakan sesuai rencana. Real dan Poole (2005) menyatakan setidaknya terdapat 5 (lima) indikator pengukuran kriteria inovasi yaitu sebagai berikut.

1. *Use* (Penggunaan)

Use bermakna sebagai langkah untuk menangkap sejauh mana inovasi benar-benar digunakan dalam praktek. Salah satu pendekatannya adalah menilai penggunaan secara global. Inovasi teknologi sering memiliki banyak komponen, fitur, atau fungsi, yang dapat digunakan untuk membangun ukuran tingkat penggunaan dengan menghitung jumlah pengguna secara aktif atau sejauh mana mereka digunakan.

Pendekatan lain untuk mengukur tingkat penggunaan menurut DeSanctis dan Poole (1994) yakni konsepsi apropriasi. Apropriasi mengacu pada proses dimana pengguna memasukkan teknologi atau prosedur ke dalam pekerjaan dan proses interaksi mereka. Dalam proses ini pengguna memanfaatkan struktur dalam inovasi untuk mengaktifkan dan membatasi tindakan mereka (cara penggunaan/ mekanisme kerja).

Penggunaan juga dapat diukur dalam hal lamanya waktu inovasi telah digunakan dalam organisasi. Implikasinya adalah semakin lama teknologi atau program diterapkan, semakin besar kemungkinan organisasi untuk mengatasi masalah dan semakin berhasil inovasi.

2. *Performance* (Kinerja)

Performance sebuah inovasi sering diadopsi untuk meningkatkan beberapa aspek kinerja organisasi dan dapat digunakan sebagai kriteria untuk sukses implementasi inovasi. Real dan Poole (2005) mengutip Grover, Jeong, Kettinger dan Teng (1995), bahwa untuk mengukur kinerja sebuah inovasi maka fokus pada *cost reduction* (pengurangan biaya), *cycle time* (pengurangan waktu), dan *defects reduction* (pengurangan kesalahan dokumen). Selain itu, peningkatan kinerja seperti pelatihan atau peningkatan pengetahuan pegawai terkait dengan inovasi yang sedang dijalankan.

3. *User Attitude and Beliefs* (Sikap dan Keyakinan Pengguna)

Suatu inovasi juga dapat dikatakan berhasil diimplementasikan jika anggota organisasi membentuk sikap dan keyakinan yang baik tentangnya. Karena dampak suatu inovasi bergantung pada kemauan untuk menggunakannya, maka sikap dan keyakinan yang menguntungkan

kemungkinan akan meningkatkan dari manfaat yang diperoleh. Sebaliknya, inovasi bermanfaat yang telah diimplementasikan dengan baik kemungkinan akan menumbuhkan sikap dan keyakinan yang menguntungkan.

Real dan Poole (2005) menyatakan beberapa jenis keyakinan dan sikap yang digunakan untuk mengukur implementasi, termasuk pengaruh terhadap inovasi, pentingnya inovasi, kepuasan pengguna, penerimaan pengguna, dan komitmen pengguna. Selain itu, sebuah adaptasi dari teori perilaku terencana yang dirancang khusus untuk bidang sistem informasi, menyatakan bahwa sikap terhadap teknologi informasi juga didasarkan pada penilaian pengguna atas kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi, dimana menunjukkan sejauh mana harapan mereka telah dipenuhi oleh inovasi.

4. *Integration into the Organization* (Integrasi kedalam Organisasi)

Inovasi juga dapat dikatakan berhasil jika menjadi rutinitas atau meresap kedalam sebuah organisasi dengan cara tertentu. Suatu inovasi dilembagakan ketika diterima sebagai fakta sosial dalam suatu organisasi, digunakan oleh banyak anggota, dan bertahan dalam organisasi untuk jangka waktu yang lama. Dasar pemikirannya adalah bahwa semakin banyak kegiatan inovasi digunakan dan semakin luas digunakan dalam kegiatan ini, semakin baik terintegrasi dengan organisasi itu. Benbasat dan Dexter (dalam Real dan Poole: 2005), integrasi juga dapat diukur dalam hal sejauh mana aplikasi sistem informasi terintegrasi dengan sistem informasi lainnya.

5. *Effectiveness of Implementation Effort* (Efektivitas Upaya Implementasi)

Sejauh mana upaya implementasi efektif adalah ukuran keberhasilan lainnya. Ukuran keberhasilan implementasi mengasumsikan bahwa inovasi yang efektif adalah bagian dari implementasi dan harus tercermin di dalamnya. Selain itu, dibahas pula tahapan implementasi yang menunjukkan seberapa banyak tahapan yang telah dicapai (pencapaian).

Edmondson, Bohmer dan Pisano (dalam Real dan Poole: 2005), mengukur efektivitas implementasi dapat dinilai dari seberapa lengkap atau baik tahapan yang telah diselesaikan dalam memberikan kemudahan bagi pengguna inovasi kedepannya. Bukan hanya itu, cara lain untuk mengukur efektivitas implementasi adalah menilai sejauh mana hambatan implementasi diatasi. Pendekatan ini memperlakukan implementasi sebagai masalah dan secara implisit mengasumsikan bahwa inovasi yang efektif dan proses implementasi terdiri dari mengidentifikasi dan mengatasi hambatan.

Pendekatan terakhir untuk efektivitas implementasi adalah untuk menilai kesetiaan implementasi, sejauh mana implementasi sejalan dengan inovasi awal, terutama fitur-fitur yang dicanangkan sebelumnya. Jika indikator ini terpenuhi maka kemungkinan besar keberhasilan inovasi dapat dicapai dan sesuai dengan tujuan penciptaannya.

II.4 Konsep Sistem Informasi Manajemen

Dewasa ini, orang-orang memaknai sistem informasi manajemen sebagai suatu sistem yang diciptakan untuk membantu pelaksanaan pengolahan data yang berhubungan dengan organisasi melalui pencapaian

tujuan dan pemamfaatannya. Pemamfaatan yang dimaksud dapat berarti sebagai penunangan pada tugas-tugas rutin organisasi, evaluasi terhadap prestasi dan kinerja organisasi, ataupun digunakan dalam pengambilan keputusan didalam organisasi. Selain itu, perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat dengan tersedianya teknologi pengolahan data melalui komputer yang dengan mudah untuk dikases dapat menunjang sistem informasi manajemen adalah hal yang tidak dapat dihindari lagi.

II.3.1 Pengertian Sistem Informasi

Kumorotomo (2004) mengartikan sistem sebagai kumpulan dari unsur, unit, komponenen, atau variabel-variabel secara terpadu. Dikatakan bahwa setiap unsur atau item pembentuk organisasi adalah penting untuk mendapat perhatian secara utuh agar dapat memberi petunjuk untuk dapat bertindak secara efektif dan efisien. Adapun yang dimaksud unsur atau komponen pembentuk organisasi disini bukan hanya bagian yang tampak atau terlihat secara fisik saja, tetapi juga meliputi bagian yang bersifat abstrak atau konseptual seperti misi, pekerjaan atau aktivitas organisasi, kelompok organisasi, dan lain sebagainya.

Secara umum unsur-unsur yang membentuk suatu sistem adalah masukan (*input*), pengolahan (*processing*), dan keluaran (*output*) serta pengaruh lingkungan eksternal sistem. Oleh karena itu, umpan balik (*feedback*) dapat berasal dari *output* sebagai hasil kerja dan dapat juga berasal dari lingkungan di sekitar sistem. Organisasi dipandang sebagai suatu sistem yang tentunya memiliki semua unsur-unsur yang telah disebutkan tadi (Rochaety, 2017).

Murdirick dalam Kumorotomo (2004: 9) mendefinisikan sistem sebagai konsep energi dan mengandaikannya bahwa didalam suatu sistem, *output* (luaran) dari organisasi lebih besar dari *output* (luaran) individual atau unit. Efek total yang lebih besar dihasilkan dari hasil kegiatan bersama dibandingkan dengan hasil kegiatan individual. Oleh karena itu, sistem dalam organisasi mengutamakan pekerjaan-pekerjaan tim (*teamwork*) dengan cara pandang sistem yang terintegrasi dari berbagai komponen seperti sumber daya manusia, metode, infrastruktur, dan sumber daya lainnya.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka ditarik sebuah kesimpulan bahwa sistem merupakan suatu kesatuan atau sekelompok unsur yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang saling berinteraksi satu sama lain dalam rangka pencapaian tujuan. Setiap subsistem tentunya terdiri dari subsistem yang lebih kecil atau terdiri dari komponen-komponen bagian.

Kemudian Informasi adalah data yang tersusun sedemikian rupa yang sarat makna dan manfaat karena dapat dikomunikasikan untuk kemudian digunakan dalam pengambilan keputusan. Kualitas dan kebermanfaatan informasi yang digunakan dalam suatu organisasi digunakan dalam manajemen menentukan efektivitas dan efisiensi organisasi yang bersangkutan. Informasi sangat penting untuk menunjang keputusan manajemen melalui informasi yang berkualitas. Parker dalam Kumorotomo (2004) menyebutkan setidaknya terdapat 8 (delapan) syarat tentang informasi yang baik, yaitu:

- a. Ketersediaan, informasi mudah diperoleh dan dijangkau oleh pengguna sehingga dapat dirasakan manfaatnya
- b. Mudah dipahami, informasi mudah dipahami dan tidak berbelit-belit karena informasi yang berbelit-belit akan membuat kurang efektifnya keputusan manajemen. Informasi ini menyangkut pekerjaan dan keputusan yang bersifat strategis
- c. Relevan, informasi yang tersedia harus relevan dengan permasalahan yang ada meliputi misi dan tujuan organisasi guna mempermudah dalam penginterpretasian informasi yang dimaksud
- d. Bermanfaat, informasi yang dibutuhkan dapat tersaji kedalam bentuk-bentuk yang memungkinkan pemanfaatannya oleh organisasi sebagai penyedia layanan
- e. Tepat waktu, informasi tersedia tepat waktu karena bisa saja informasi dibutuhkan oleh organisasi pada momen krusial dan mendesak
- f. Keandalan, informasi yang diperoleh dapat diandalkan dan dibuktikan kebenarannya karena didiapatkan dari sumber data langsung
- g. Akurat, informasi tidak mengandung kekeliruan dan kesalahan yang sarat akan makna sebagaimana yang dibutuhkan
- h. Konsisten, informasi tidak mengandung kontradiksi didalam penyajian datanya

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang telah melalui proses pengolahan dalam bentuk yang berguna bagi penerimanya serta dapat digunakan dalam pengambilan keputusan di hari ini maupun di masa mendatang.

Adapun Sistem informasi merupakan kumpulan komponen didalam organisasi publik atau perusahaan yang berhubungan dengan proses penciptaan ide organisasi. Keterkaitan antar komponen yang andal dapat menghasilkan arus informasi yang bernilai guna, akurat, detail, terpercaya, dan relevan bagi kepentingan organisasi. Sistem informasi juga dapat diartikan sebagai serangkaian komponen yang didalamnya terdapat manusia, prosedur, data, proses kerja, dan teknologi yang digunakan dalam pengambilan keputusan guna menunjang keberhasilan organisasi penyedia inovasi layanan. Manfaat yang diperoleh dari sistem informasi diantaranya sistem informasi dapat mengurangi biaya operasional, mengurangi kesalahan teknis, meningkatkan efektivitas dan efisien dalam pengendalian manajemen.

Sistem Informasi merupakan sistem yang berisi jaringan pengolahan data yang dilengkapi dengan atribut komunikasi yang digunakan dalam sistem data organisasi. Nursahid *et all* (dalam Rochaety, 2017) dalam bukunya menyatakan komponen sistem informasi terdiri dari:

1. Perangkat keras (*hardware*), yang terdiri dari komputer, jaringan, dan perangkat keras lainnya
2. Perangkat lunak (*software*), yakni kumpulan perintah yang ditulis dengan aturan didalam komputer yang dapat melaksanakan tugas tertentu
3. Data, yakni komponen dasar dari informasi yang akan diproses lebih lanjut menjadi sebuah informasi
4. Manusia, yakni subjek yang terlibat dalam komponen manusia seperti operator dan pimpinan dalam hirarki manajemen

5. Prosedur, dokumentasi proses yang dirangkum dalam buku penuntun mengenai teknis operasional

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi sebagai penyedia informasi di semua tingkatan didalam organisasi yang memiliki komponen seperti sumberdaya manusia, prosedur, teknologi, dan komponen lainnya. Sistem informasi yang dimaksud dapat menyimpan, mengambil, mengolah, mengubah, dan mengomunikasikan informasi yang akan dengan fasilitas/ peralatan yang ada guna mencapai tujuan dan memberikan manfaat dalam aspek penggunaannya.

II.3.2 Pengertian Manajemen Informasi

Pada dasarnya, manajemen diartikan sebagai proses atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang pimpinan/ manajer di dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama. George Terry (2006), mendefinisikan manajemen sebagai proses yang identik dengan aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang ada.

Stoner AF (dalam Bahrudin 2017) mengemukakan bahwa manajemen merupakan tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan kegiatan kepemimpinan didalam organisasi dengan menggunakan seluruh sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam proses penggunaan sistem informasi, pada dasarnya seorang manajer harus memahami dan mengetahui dengan jelas posisi dari hirarki/ tingkatan manajemen dimana dia berada. Hal ini dibenarkan oleh Raymond Mc Lead (2006) yang menyatakan bahwa tingkatan manajerial terdiri dari *strategic planning level (Top Management)*, *managemet control level (Middle Management)*, dan *Operational Control Level (Lower Management)*. Keberadaan tingkat hirarki alias posisi manajerial sangat diperlukan dalam proses pengambilan keputusan. Pimpinan organisasi (*top management*) diharuskan memiliki kapasitas untuk mencari, memperoleh, mengolah, menyimpan, dan menyajikan informasi sebagai landasan dalam proses pengambilan keputusan dimana dapat dipertanggungjawabkan kevalidannya. Selain itu, pimpinan manajemen juga dituntut untuk memperoleh informasi dari eksternal perusahaan atau organisasi untuk menunjang pengembangan ataupun sebagai studi komparasi dalam penentuan strategi, mencari peluang, dan menciptakan daya saing sehingga dapat meningkatkan kapabilitas organisasi guna mempertahankan eksistensi di masa depan.

II.3.3 Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen merupakan salah satu konsep dalam ilmu administrasi negara. Dalam ilmu administrasi negara, organisasi sebagai fokusnya diharapkan dapat meningkatkan segala sumber daya dalam mencapai tujuan. Apabila dianalogikan, informasi merupakan darah dalam organisasi, yang apabila darah organisasi ini mengalami hambatan maka akan berpengaruh terhadap kesehatan organisasi.

Sistem informasi manajemen ialah perpaduan atau kolaborasi antara sumber daya manusia dan teknologi informasi komunikasi untuk memilih, menyimpan, mengolah, dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung proses pengambilan keputusan dan pencapaian tujuan di sebuah organisasi (Rochaety, 2017).

Sistem informasi manajemen diharapkan dapat mengarahkan pada penciptaan sebuah aplikasi yang menunjang kegiatan perusahaan. Untuk menciptakan keberhasilan secara signifikan, maka dalam penerapan sistem informasi manajemen terpadu yang memiliki kapabilitas diperlukan sumber daya yang seimbang antara sumber daya manusia dengan keterampilan dalam pengoperasian teknologi informasi melalui komputer dan anggaran untuk menunjang pelayanan yang diberikan.

Sistem informasi manajemen publik adalah sistem yang didesain untuk kebutuhan manajemen untuk mendukung aktivitas dan fungsi manajemen dalam organisasi publik. Jenis data dan fungsi operasi tersebut dengan kebutuhan manajemen. Dalam bahan ajar mata kuliah sistem informasi manajemen, Edy (2015), secara umum sistem informasi manajemen publik memiliki dua pola besar yaitu SIM sebagai pendukung keputusan (*decision support system*) dan SIM sebagai manajemen database untuk layanan umum. Dalam konteks pengambilan keputusan, SIM berkaitan dengan informasi-informasi strategis dalam tingkat manajerial. Pelaksanaan SIM mendukung fungsi manajemen seperti *planning, staffing, organizing, directing, evaluating, dan bugeting* dalam rangka pencapaian sasaran dan tujuan organisasi.

II.3.4 Komponen Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi terdiri atas komponen-komponen subsistem yang membentuknya. F.F Land dan M. Kennedy-Mc Gregor (dalam Galliers, 2003:86), membagi komponen-komponen sistem informasi manajemen kedalam beberapa bagian, yaitu:

1. Sistem Informal meliputi sistem diskursus dan interaksi antara individu dengan kelompok kerja di dalam suatu organisasi. Adapun karakteristik yang menonjol dalam situasi ini adalah perlu untuk memperhitungkan pengaruh politik dan budaya dalam organisasi. Selain itu, penilaian yang bersifat subjektif menjadi bagian yang tak kalah penting dalam organisasi apalagi yang menyangkut analisa kebijakan.
2. Sistem formal yang meliputi sistem aturan, batasan dalam organisasi dan batasan dalam wewenang yang sifatnya formal dan terstruktur. Hal ini biasanya termanifestasi dalam bentuk hirarkis seperti aturan organisasi dan juga metode-metode kerja yang kemudian dikaitkan dengan posisi kerja dalam organisasi.
3. Sistem komputer formal yang meliputi aktivitas-aktivitas organisasi melalui komputerisasi formal dan pemrograman. Dalam konteks formal, sistem komputer tidak hanya menjadi sistem yang independen tetapi juga menjadi sistem yang berinteraksi dengan sumber daya manusia serta aturan-aturan kerja yang ada. Adapun prinsip yang diterapkan ialah bebas nilai, namun dalam prakteknya sistem informasi manajemen dan organisasi dipengaruhi nilai nilai yang terbentuk dalam sistem yang biasanya bergantung pada kecepatan, ketepatan, reliabilitas, dan efisiensi.

4. Sistem informasi informal biasanya dikaitkan dengan penanganan komputer secara informal alias tidak terstruktur dengan jaringan komputer sebagai sarana penyatuan informasi. Sistem informasi informal ini menjadi komponen dalam sistem informasi manajemen yang relatif baru dibandingkan dengan komponen lainnya, namun tetap memberikan perbaikan penyesuaian sistem informal dengan organisasi dan sistem formal yang ada. Keterkaitan informasi formal dan informal sangat dibutuhkan dalam sistem pengambilan keputusan.
5. Sistem eksternal, formal, dan informal. Hal ini merupakan kombinasi yang saling berinteraksi satu sama lain dan tentunya setiap organisasi yang ada pasti membutuhkannya, terlebih pada hubungan organisasi dengan lingkungan eksternal yang ada.

II.3.5 Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Perkembangan sistem informasi manajemen menyebabkan terjadinya perubahan yang signifikan terhadap pola pengambilan keputusan disemua jenjang atau tingkatan manajemen. Kemajuan dan kemunduran organisasi juga turut dipengaruhi oleh perkembangan SIM, maka dari itu setiap organisasi dapat memanfaatkan internet dan fasilitas teknologi informasi yang tersedia. Adapun fungsi sistem informasi manajemen (Rochaety, 2017), yakni sebagai berikut:

1. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara akurat dan tepat waktu bagi penyedia dan pengguna
2. Menjamin tersedianya keterampilan dan kualitas dalam pemanfaatan sistem informasi secara kritis dan kreatif

3. Mengidentifikasi kebutuhan pendukung sistem informasi dan menentukan dan menetapkan investasi yang diarahkan pada sistem informasi
4. Perbaikan produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi
5. Pengolahan data transaksi bagi organisasi yang menggunakan sistem informasi untuk transaksi, pengurangan biaya dan perolehan pendapatan atas produk atau pelayanan yang ada
6. Sistem informasi digunakan perusahaan untuk mempertahankan persediaan pada tingkat paling rendah sehingga konsisten dengan jenis barang yang disediakan
7. Sistem informasi manajemen digunakan dalam mendukung pengambilan keputusan
8. Sistem informasi manajemen digunakan dalam pengendalian operasional dalam proses pemantapan kegiatan operasional dilaksanakan secara efektif dan efisien
9. Sistem informasi manajemen digunakan dalam pengendalian manajemen untuk mengujur pekerjaan, pengendalian, dan perumusan aturan keputusan baru untuk kemudian serta pengalokasian sumber daya.
10. Sistem informasi manajemen digunakan dalam penentuan rencana strategis untuk mengembangkan strategi yang membantu organisasi dalam mencapai tujuan
11. Sistem informasi manajemen digunakan dalam fungsi organisasi yang dilaksanakan dalam suatu organisasi. Organisasi membutuhkan

aplikasi berbasis teknologi informasi yang membantu dalam kegiatan fungsional seperti perencanaan strategis, pengendalian operasional, dan pengendalian manajemen.

II.5 Konsep Pelayanan Perizinan

II.5.1 Kualitas Pelayanan Perizinan

Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan ialah berperan sebagai katalisator yang mempercepat proses pelayanan sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan tersebut, tentunya akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah pemberian pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa layanan ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana pelayanan bersifat mudah dijangkau, cepat, efektif, dan efisien. Salah satu pelayanan yang dibutuhkan masyarakat ialah pelayanan perizinan.

Secara umum, izin adalah persetujuan peraturan dalam keadaan tertentu oleh undang-undang atau perintah peraturan dan mungkin berbeda dari beberapa larangan menurut undang-undang. Izin dapat pula diartikan sebagai pengesahan suatu usaha perseorangan atau kegiatan ekonomi tertentu, baik berupa izin atau tanda daftar usaha. Izin adalah salah satu alat yang paling umum digunakan dalam hukum administrasi untuk memandu tindakan warga negara. Selain itu, izin dapat diartikan sebagai pembebasan pajak atau *tax exemption* atau pembebasan pajak dari larangan.

Spelt dkk. (dalam Robby 2019), perizinan merupakan ujung tombak dari peranan birokrasi pemerintahan dalam penataan investasi dan usaha yang dijalankan melalui format desentralisasi perizinan yang dinilai sebagai solusi efektif untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan investasi. Desentralisasi perizinan (*decentralized government*) merupakan format kebijakan pemerintahan yang sejalan dengan untuk menata investasi sebagai pilar perekonomian Indonesia. Apabila dikaitkan dengan kebijakan publik, perizinan berkorelasi dengan pendekatan *command and control* yaitu pendekatan kebijakan investasi dari sudut pandang regulasi pemerintah.

Baik pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan, keduanya adalah produk hukum administratif yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah terkait yang memiliki kewenangan yang kemudian diberikan kepada pemohon dalam bentuk suatu penetapan. Izin digunakan oleh penguasa dalam hal ini pemerintah sebagai alat untuk mempengaruhi masyarakat agar mengikuti jalan yang dianjurkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sebagai alat, izin berfungsi sebagai pedoman dalam bertindak ataupun sebagai perencanaan masyarakat yang adil dan makmur serta digunakan dalam penertiban masyarakat.

Ketentuan penyederhanaan pelaksanaan di PTSP sesuai Pasal 4 (2) Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman PTSP, antara lain:

1. Pelayanan permohonan perizinan ataupun pelayanan non perizinan dilakukan oleh PTSP;

2. Percepatan masa penyelesaian pelayanan yang tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah (Perda);
3. Kepastian mengenai biaya operasional pelayanan yang tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam Perda;
4. Kejelasan prosedur layanan dimana dapat ditelusuri dan diketahui tahapan-tahapannya baik perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
5. Pengurangan berkas administratif permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan yang masuk;
6. Pembebasan biaya perizinan untuk Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang akan memulai usaha atau bisnis baru sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan
7. Pemenuhan hak masyarakat yaitu memberikan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan.

Proses pemenuhan persyaratan perizinan tergantung pada jenis izin, tujuan izin, dan otoritas penerbit izin, yang mana terkait kewenangan pemerintah daerah atau pemerintah pusat. Selain itu, beberapa masalah terkait perizinan akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Proses perizinan membutuhkan pengetahuan yang lebih dari sekedar aspek legal dari proses perizinan. Misalnya, untuk memberikan izin, praktisi juga harus mempertimbangkan dampak dari izin tersebut.
- b. Proses perizinan membutuhkan dukungan keahlian aparatur yang tidak hanya untuk pemenuhan prosedur, tetapi juga untuk hal-hal lain yang secara signifikan mendukung kelancaran proses perizinan itu sendiri.

- c. Proses persetujuan tidak lepas dari interaksi antara pemohon dan pemberi izin. Baik didorong oleh peralatan atau didorong oleh kepentingan bisnis agen ekonomi, interaksi ini dapat mengungkapkan perilaku menyimpang yang bisa saja terjadi. Oleh karena itu, aparat penegak izin harus menunjukkan perilaku positif dengan tidak memanfaatkan situasi untuk keuntungan pribadi. Hal ini semata-mata untuk tujuan menciptakan tata pemerintahan yang baik.

Peraturan Presiden Pasal 1 Ayat 4 Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal menyatakan bahwa PTSP adalah instansi penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan sebagai turunan dari delegasi atau pelimpahan wewenang yang dalam pemberian layanannya dimulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) yang mana membuat waktu penerbitan izin lebih cepat. Salah satu hal yang diharapkan dengan pelayanan terpadu satu pintu ini ialah lahirnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk mendorong pertumbuhan ekonomi. Oleh karena itu, PTSP dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan terjangkau bagi masyarakat.

II.5.2 Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi

Teknologi informasi dan komunikasi merupakan angin segar dari perkembangan ilmu yang semakin tidak terbatas. Perkembangan TI ini kemudian dimanfaatkan organisasi untuk mengencarkan strategi baru guna menunjang daya saing dengan melahirkan produk teknologi berupa

aplikasi. Aplikasi ini ditetapkan untuk mendukung perencanaan dan pengendalian dalam organisasi publik dengan berbagai keunggulan yang dimilikinya.

Untuk menjawab tantangan kemajuan teknologi informasi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (PTSP) melahirkan dan mengembangkan produk inovasi pelayanan berizin berbasis aplikasi yang dapat diunduh secara gratis oleh masyarakat umum. Aplikasi pelayanan perizinan hadir untuk memudahkan masyarakat dalam proses permohonan perizinan tanpa harus datang langsung ke dinas terkait. Layanan perizinan dapat digunakan dimanapun dan kapanpun sesuai kehendak pemohon seperti pendaftaran izin dan informasi terkait izin itu sendiri.

Aplikasi yang dibangun oleh DPMPTSP merupakan wujud nyata atau komitmen pemerintah daerah untuk meingkatkan pelayanan kepada masyarakat serta turut mendukung implementasi *e-government* di Indonesia. Adapun manfaat dari aplikasi layanan perizinan berbasis aplikasi bagi dinas terkait yaitu dapat memberikan pelayanan izin dengan lebih mudah, lebih transparan, dan lebih efisien. Mekanisme kerja aplikasi tersebut memberikan akses kepada masyarakat selaku pemohon izin untuk mendaftar pada layanan sesuai izin yang dibutuhkannya. Dengan begitu masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan pendaftaran perizinan karena dapat dilakukan secara *online*.

Sebuah aplikasi layanan publik (perizinan) pada dasarnya harus memenuhi standar kebutuhan aplikasi sebagai bagian dari penerapan e-

government dalam organisasi yang menyediakan layanan publik, yaitu *reliable* (menjamin kehandalan dari aplikasi terhadap kendala-kendala teknis), *interoperable* (aplikasi dapat bersinergi dengan perangkat sistem informasi lainnya), *scalable* (kemampuan aplikasi dapat ditingkatkan dengan mudah), *user friendly* (ramah terhadap penggunanya), dan *integrateable* (dapat berintegrasi dengan sistem aplikasi lain).

II.6 Aplikasi SIAP BOSS

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Pinrang Nomor 503/09/SK/DPMPTSP/2019 melalui Bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Pinrang, dilahirkan produk inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan yaitu Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission (SIAP BOSS). Aplikasi tersebut dikembangkan dan diintegrasikan dengan konsep *integrated system* yang mana dinas terkait bekerja sama dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) Republik Indonesia melalui Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) dalam penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada dokumen perizinan yang di terbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Pinrang.

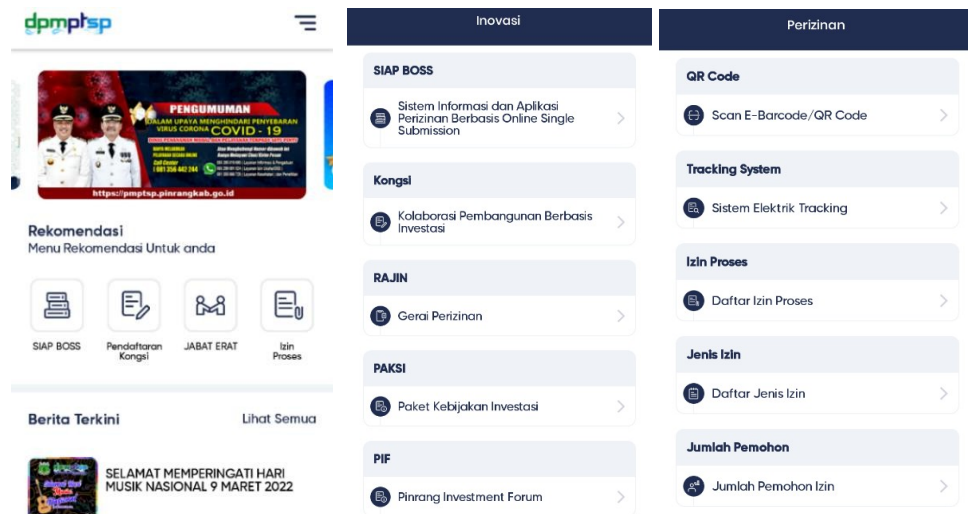


Gambar II.4 Sertifikat *Lanching* Inovasi DPMPTSP Kabupaten Pinrang



Gambar II.5 Logo Aplikasi SIAP BOSS

Produk inovasi SIAP BOSS melayani jenis perizinan dan non perizinan (non usaha) yang sesuai dengan Peraturan Bupati Pinrang Nomor 1 Tahun 2017 tentang pelimpahan kewenangan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang selaku Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang. Adapun layanan yang tersedia pada aplikasi tersebut adalah izin non usaha terkait bidang kesehatan (16 izin) dan pendidikan (rekomendasi penelitian dan pendirian satuan pendidikan) dimana telah menerapkan sistem tanda tangan elektronik (*electronic signature*). Produk inovasi ini di *launching* oleh Gubernur Sulawesi Selatan, Bapak Nurdin Abdullah pada tanggal 19 Februari 2020 yang lalu.



Gambar II.6 Tampilan Aplikasi SIAP BOSS

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan peneliti dengan Andi Sulvia Rum (Kepala Seksi Pengelolaan Sistem Informasi) pada hari Jum'at, 21 Januari 2022, beliau menjelaskan bahwa aplikasi SIAP BOSS merupakan inovasi berbasis aplikasi yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang yang membantu dinas dalam melakukan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat. Di dalam aplikasi SIAP BOSS terdapat inovasi lainnya, seperti Gerai Perizinan (RAJIN), Kolaborasi Pembangunan Berbasis Investasi (KONGSI), Kerjasama Pembinaan dan bantuan Ekonomi Berkelanjutan (JABAT ERAT), *electric tracking system*, *scan barcode*, pengaduan perizinan, survey kepuasan masyarakat, dan layanan lainnya yang saling terintegrasi dalam sebuah aplikasi. Pada tahun 2021, Aplikasi SIAP BOSS masuk dalam *Top 50* Inovasi Pelayanan Publik dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi.

II.7 Kerangka Berfikir

Setiap penelitian memerlukan kerangka berfikir sebagai landasan untuk memudahkan dalam memahami kerangka teori dalam penelitian atau arah penelitian sehingga dapat dijabarkan secara sistematis. Kerangka pikir merupakan alur pemikiran yang diambil dari teori yang dianggap relevan dengan fokus/judul penelitian dalam upaya menjawab rumusan masalah pada penelitian tersebut.

Untuk menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana pengimplementasian inovasi aplikasi SIAP BOSS, maka dalam penelitian dilapangan menggunakan **Teori Implementasi Inovasi** yang dikemukakan oleh **Real K. dan Poole M.S. (2005)** dengan 5 (lima) indikator keberhasilan inovasi yaitu *Use, Performance, User Attitudes and Beliefs, Integration into the Organization*, dan *Effectiveness of Implementation Effort*.

Penulis menggunakan teori implementasi dari Real dan Poole karena relevan dengan permasalahan-permasalahan yang ada dalam implementasi inovasi aplikasi SIAP BOSS di DPMPTSP Kabupaten Pinrang. Penelitian implementasi inovasi aplikasi SIAP BOSS berkaitan dengan lima indikator tersebut yang kemudian diharapkan dapat menjawab rumusan permasalahan pada penelitian ini. Selain itu variabel-variabel dalam faktor tersebut tidak hanya berfokus pada pelaksana inovasi (aplikasi) dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Pinrang, akan tetapi variabel-variabel tersebut juga berfokus pada masyarakat sebagai sasaran layanan dari aplikasi SIAP BOSS.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin melihat bagaimana implementasi inovasi sistem informasi manajemen administrasi pelayanan

perizinan melalui aplikasi SIAP BOSS dari indikator keberhasilan inovasi dengan menggunakan teori dari Real, K. dan Poole M.S (2005). Berikut adalah indikator yang digunakan:

1. Use (Penggunaan)

Use bermakna sebagai langkah untuk menangkap sejauh mana inovasi benar-benar digunakan dalam praktek. Salah satu pendekatannya adalah menilai penggunaan secara global. Inovasi teknologi sering memiliki banyak komponen, fitur, atau fungsi, yang dapat digunakan untuk membangun ukuran tingkat penggunaan dengan menghitung jumlah pengguna secara aktif atau sejauh mana mereka digunakan.

Pendekatan lain untuk mengukur tingkat penggunaan menurut DeSanctis dan Poole (1994) yakni konsepsi apropriasi. Apropriasi mengacu pada proses dimana pengguna memasukkan teknologi atau prosedur ke dalam pekerjaan dan proses interaksi mereka. Dalam proses ini pengguna memanfaatkan struktur dalam inovasi untuk mengaktifkan dan membatasi tindakan mereka (cara penggunaan/ mekanisme kerja).

Penggunaan juga dapat diukur dalam hal lamanya waktu inovasi telah digunakan dalam organisasi. Implikasinya adalah semakin lama teknologi atau program diterapkan, semakin besar kemungkinan organisasi untuk mengatasi masalah dan semakin berhasil inovasi.

2. Performance (Kinerja)

Performance sebuah inovasi sering diadopsi untuk meningkatkan beberapa aspek kinerja organisasi dan dapat digunakan sebagai kriteria untuk sukses implementasi inovasi. Real dan Poole (2005) mengutip Grover, Jeong, Kettinger dan Teng (1995), bahwa untuk mengukur kinerja

sebuah inovasi maka fokus pada *cost reduction* (pengurangan biaya), *cycle time* (pengurangan waktu), dan *defects reduction* (pengurangan kesalahan dokumen). Selain itu, peningkatan kinerja seperti pelatihan atau peningkatan pengetahuan pegawai terkait dengan inovasi yang sedang dijalankan.

3. *User Attitude and Beliefs* (Sikap dan Keyakinan Pengguna)

Suatu inovasi juga dapat dikatakan berhasil diimplementasikan jika anggota organisasi membentuk sikap dan keyakinan yang baik tentangnya. Karena dampak suatu inovasi bergantung pada kemauan untuk menggunakannya, maka sikap dan keyakinan yang menguntungkan kemungkinan akan meningkatkan dari manfaat yang diperoleh. Sebaliknya, inovasi bermanfaat yang telah diimplementasikan dengan baik kemungkinan akan menumbuhkan sikap dan keyakinan yang menguntungkan.

Real dan Poole (2005) menyatakan beberapa jenis keyakinan dan sikap yang digunakan untuk mengukur implementasi, termasuk pengaruh terhadap inovasi, pentingnya inovasi, kepuasan pengguna, penerimaan pengguna, dan komitmen. Selain itu, sebuah adaptasi dari teori perilaku terencana yang dirancang khusus untuk bidang sistem informasi, menyatakan bahwa sikap terhadap teknologi informasi juga didasarkan pada penilaian pengguna atas kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi, dimana menunjukkan sejauh mana harapan mereka telah dipenuhi oleh inovasi.

4. *Integration into the Organization* (Integrasi kedalam Organisasi)

Inovasi juga dapat dikatakan berhasil jika menjadi rutinitas atau meresap kedalam sebuah organisasi dengan cara tertentu. Suatu inovasi dilembagakan ketika diterima sebagai fakta sosial dalam suatu organisasi, digunakan oleh banyak anggota, dan bertahan dalam organisasi untuk jangka waktu yang lama. Dasar pemikirannya adalah bahwa semakin banyak kegiatan inovasi digunakan dan semakin luas digunakan dalam kegiatan ini, semakin baik terintegrasi dengan organisasi itu. Benbasat dan Dexter (dalam Real dan Poole: 2005), integrase juga dapat diukur dalam hal sejauh mana aplikasi sistem informasi terintegrasi dengan sistem informasi lainnya.

5. *Effectiveness of Implementation Effort* (Efektivitas Upaya Implementasi)

Sejauh mana upaya implementasi efektif adalah ukuran keberhasilan lainnya. Ukuran keberhasilan implementasi mengasumsikan bahwa inovasi yang efektif adalah bagian dari implementasi yang efektif dan harus tercermin di dalamnya. Selain itu, dibahas pula tahapan implementasi yang menunjukkan seberapa banyak tahapan yang telah dicapai (pencapaian).

Edmondson, Bohmer dan Pisano (dalam Real dan Poole: 2005), mengukur efektivitas implementasi dapat dinilai dari seberapa lengkap atau baik tahapan yang telah diselesaikan dalam memberikan kemudahan bagi pengguna inovasi kedepannya Bukan hanya itu, cara lain untuk mengukur efektivitas implementasi adalah menilai sejauh mana hambatan implementasi diatasi. Pendekatan ini memperlakukan implementasi sebagai

masalah dan secara implisit mengasumsikan bahwa inovasi yang efektif dan proses implementasi terdiri dari mengidentifikasi dan mengatasi hambatan.

Pendekatan terakhir untuk efektivitas implementasi adalah untuk menilai kesetiaan implementasi, sejauh mana implementasi sejalan dengan inovasi awal, terutama fitur-fitur yang dicannangkan sebelumnya. Jika indikator ini terpenuhi maka kemungkinan besar keberhasilan inovasi dapat dicapai dan sesuai dengan tujuan penciptaannya.

Kerangka berfikir penelitian akan diuraikan dalam bentuk bagan yang dapat dilihat di bawah ini:

Tabel II.1 Kerangka Pikir

