

SKRIPSI

**INOVASI NENI SI LINCA (*NEW NORMAL INNOVATION*
SISTEM INFORMASI PENELITIAN ONLINE CAMPUS)
STUDI KASUS PELAYANAN IZIN PENELITIAN *ONLINE* DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

AYU SAFITRI WULANDARI

E011181512



**PRODI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**



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

ABSTRAK

Ayu Safitri Wulandari (E011181512). Inovasi NENI SI LINCA (*New Normal Innovation* Sistem Informasi Penelitian *Online* Campus) Studi Kasus Pelayanan Izin Penelitian *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. XV + 132 Halaman + 6 Gambar + 6 Tabel + 28 Daftar Pustaka + Lampiran + Dibimbing Oleh Dr. Muhammad Yunus, MA dan Adnan Nasution, S.Sos., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan inovasi NENI SI LINCA (*New Normal Innovation* Sistem Informasi Penelitian *Online* Campus) dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari wawancara kepada informan dan observasi di lapangan. Sedangkan data sekunder bersumber dari data NENI SI LINCA di DPMPSTSP Prov. Sul-Sel, yang dimana fokus penelitiannya menggunakan enam indikator tipologi inovasi menurut Halvorsen yang terdiri dari *A New or Improved Service* (Pelayanan Baru atau Pelayanan yang diperbaiki), *Process Innovation* (Inovasi Proses), *Administrative Innovation* (Inovasi Administrasi), *System Innovation* (Inovasi Sistem), *Conceptual Innovation* (Inovasi Konseptual), dan *Radical Change of Rational* (Perubahan Radikal).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi NENI SI LINCA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan baik karena perubahan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya dan juga kemudahan-kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat serta pelayan publik, dan dapat dikatakan sebagai inovasi pelayanan publik berdasarkan enam indikator tipologi inovasi Halvorsen. Adapun kekurangan dari NENI SI LINCA yaitu permasalahan maintenance yang kadang terjadi pada sistem/server dan juga masih kurangnya sosialisasi yang sampai pada mahasiswa sebagai masyarakat pengguna layanan.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, NENI SI LINCA



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

ABSTRACT

Ayu Safitri Wulandari (E011181512). Inovasi NENI SI LINCA (*New Normal Innovation* Sistem Informasi Penelitian *Online* Campus) Studi Kasus Pelayanan Perizinan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. XV + 132 Pages + 6 Images + 6 Tables + 28 Bibliography + Attachment + Guided By Dr. Muhammad Yunus, MA dan Adnan Nasution, S.Sos., M.Si

This study aims to describe and analyze the application of the NENI SI LINCA (New Normal Innovation Research Information System Campus Online) innovation in public services at the Investment and One Stop Service Office of South Sulawesi Province.

This research is a descriptive qualitative research. The data used in this study are primary data sourced from interviews with informants and field observations. Meanwhile, secondary data comes from NENI SI LINCA data in DPMPSTSP Prov. Sul-Sel, whose research focus uses six indicators of innovation typology according to Halvorsen consisting of A New or Improved Service, Process Innovation, Administrative Innovation, System Innovation, Conceptual Innovation, and Radical Change of Rational.

The results showed that the implementation of the NENI SI LINCA innovation at the Investment and One Stop Service Office of South Sulawesi Province had been going well because of changes in services that were better than before and also the conveniences felt by the community and public servants, and can be said as public service innovation based on six indicators of Halvorsen's innovation typology. The shortcomings of NENI SI LINCA are maintenance problems that sometimes occur on the system/server and also the lack of socialization that reaches students as service users.

Keywords: Innovation, Service, NENI SI LINCA



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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ayu Safitri Wulandari

NIM : E011181512

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Inovasi NENI SI LINCA (New Normal Innovation Sistem Informasi Penelitian Online Campus) Studi Kasus Pelayanan Izin Penelitian Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan*". Adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 21 September 2022

Yang menyatakan,



Ayu Safitri Wulandari



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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ayu Safitri Wulandari
NIM : E011181512
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Inovasi NENI SI LINCA (*New Normal Innovation* Sistem Informasi Penelitian *Online Campus*) Studi Kasus Pelayanan Izin Penelitian *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

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

Makassar, 21 September 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Muhammad Yunus, MA
NIP. 19591030 198703 1 002

Pembimbing II

Adnan Nasution, S.Sos., M.Si
NIP. 19740707 200501 1 001

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



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



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ayu Safitri Wulandari
NIM : E011181512
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Inovasi NENI SI LINCA (*New Normal Innovation*
Sistem Informasi Penelitian *Online Campus*) Studi
Kasus Pelayanan Izin Penelitian *Online* di Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

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

Makassar, 21 September 2022

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Muhammad Yunus, MA

Sekretaris Sidang : Adnan Nasution, S.Sos., M.Si

Anggota : 1. Dr. Nurdin Nara, M.Si

2. Rizal Pauzi, S.Sos., M.Si

KATA PENGANTAR



Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil'alamin, segala puji dan syukur tiada henti penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat limpahan rahmat, berkah dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Inovasi NENI SI LINCA (New Normal Innovation Sistem Informasi Penelitian Online Campus) Studi Kasus Pelayanan Izin Penelitian Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan**" sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tak lupa shalawat serta salam senantiasa dicurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW telah membawa manusia dari alam jahiliaah menuju alam yang penuh dengan cinta dan kasih sayang.

Dalam pelaksanaan serta proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki. Sehingga penulis, dengan senang hati menerima saran dan kritikan membangun untuk memperbaiki karya tersebut.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tentu banyak pihak yang terlibat dalam membantu, mendoakan, serta memotivasi penulis. Maka melalui kesempatan ini penulis menyampaikan, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta Bapak **H. Muh. Arfah** dan Ibu **Hj. Asma**, yang telah memberikan kasih sayang penuh, menemani dan mendukung setiap proses yang dilalui baik suka maupun duka, serta terima kasih atas segala doa-doa yang tiada hentinya dipanjatkan

demi kebaikan dan kesuksesan penulis, semoga kalian senantiasa dilimpahkan kebahagiaan dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

Terima kasih saya ucapkan kepada kakak, **Ayu Sutra** yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan menciptakan suasana yang penuh canda tawa, semoga kalian senantiasa dilimpahkan kebahagiaan dan berada dalam lindungan Allah SWT.

Selain itu, selama menempuh pendidikan dan menyusun skripsi ini, penulis memperoleh dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan tulus dan ikhlas kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf
2. **Dr. Phill. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh jajarannya
3. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh jajarannya
4. **Dr. Muhammad Yunus, MA** selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan arahan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. **Adnan Nasution, S.Sos., M.Si** selaku dosen penasehat akademik sekaligus dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan masukan selama masa perkuliahan hingga masa penulisan skripsi berlangsung serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan menyelesaikan skripsi ini.
6. **Dr. Nurdin Nara, M.Si dan Rizal Pauzi, S.Sos., M.Si** selaku dewan penguji dalam ujian skripsi ini, yang telah meluangkan waktu dan memberikan kritik, saran, dan masukannya yang sangat membangun dalam penyelesaian skripsi ini.

7. **Dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.** Terima kasih atas bimbingan, didikan, arahan, dan motivasi yang diberikan selama perkuliahan, semoga penulis dapat memanfaatkan sebaik mungkin.
8. Seluruh staf Departemen Ilmu Administrasi (**Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak Lili, dll**) dan staf di Lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini. Semoga tetap dalam lindungan-Nya.
9. Terima kasih kepada **Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan (Bapak Trisna Mulyadi, Bapak Saiful Haris, dan Bapak Reynaldi Z)** atas bantuannya kepada penulis selama melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Terima kasih kepada teman angkatan seperjuangan S.A.P **LENERA 18** atas segala bantuan selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa, semoga segala cita-cita dan harapannya dapat tercapai.
11. Terima kasih kepada **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah menjadi wadah bagi penulis untuk mulai merasakan organisasi kampus, memberikan pelajaran berharga tentang pentingnya ilmu dan kebersamaan dalam berkehidupan di kampus dan di luar kampus kepada penulis.
12. Terima kasih kepada **UKM Seni Tari Unhas** khususnya teman Angkatan penulis yaitu **PAKARENA 11** yang telah memberikan pengalaman, pengetahuan dan kebersamaan kepada penulis. Dan juga **Pengurus Inti UKM Tari Unhas Tahun 2021, Wawan Hermawanto, Aurin Ivana Putri Pata Tammu, Rista Ilma Andasari, Risti Ilmi Indasari, Rahmania, Syahril** yang telah menjadi saudara bagi penulis selama menjalankan kepengurusan di UKM Seni Tari Unhas,
13. Terima kasih kepada **DPC KEPMI Bone Kec. Dua Boccoe** yang telah memberikan pengalaman berorganisasi dan kebersamaan serta mengabdikan kepada tanah kelahiran kepada penulis.

14. Terima kasih kepada **Fagil Muhammad** yang selalu menyemangati, meluangkan waktu untuk mendengarkan semua keluh kesah serta menemani penulis selama proses penyusunan skripsi.
15. Terima kasih kepada sahabat semasa sekolah, **Fica Anggeriana, Mega Suci A, Fitriani, Chaesar, Muhammad Irwansyah, Suci Fajriani S, Pratiwi Nur**, yang telah banyak memberikan informasi-informasi serta referensi-referensi hidup, dukungan, dan motivasi untuk penulis. Serta mewarnai hari-hari penulis dari masa putih abu-abu sampai saat ini.
16. Terima kasih kepada **F8, Ainun Qarimah** yang telah menemani penulis bimbingan dan membantu selama proses penelitian, **Firdha Nur Islam, Nurdianti Sufriadi, Faradiba Ramadhani, Haslinda Hanafing, Nurul Haerun Nisa, dan Aulia Rusli M**, yang selalu ada di saat suka maupun duka, selalu memberikan semangat, dan membantu dari masa maba sampai skripsi ini selesai. Semoga kita diberi kesuksesan dan tetap menjadi saudara.
17. Terima kasih kepada sahabat pertama di Unhas **Nurul Pratiwi** dan **Annisa Ramadhani** yang telah menemani penulis saat maba, membantu penulis baik dalam urusan kampus maupun luar kampus. Terima kasih dan semoga kalian tetap menjadi saudara yang baik.
18. Terima kasih kepada **GURL, Aurin Ivana Putri Pata Tammu, Astri Putri Utami, dan Nandito Hasan** yang juga telah banyak memberi pelajaran hidup, informasi-informasi yang bermanfaat, serta menjadi teman yang selalu bisa diajak bekerjasama.
19. Terima kasih kepada **kak Edi Azwar, Shiva Wulan Tri, dan Inayah Aprilia** yang membantu serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
20. Terima kasih kepada teman-teman **KKN TAMALANREA 4** yang telah memberikan cerita singkat yang baru ditemui penulis.

21. Terima kasih kepada diri sendiri karena telah konsisten untuk menyelesaikan skripsi, melawan rasa malas, tetap sabar dalam menghadapi segala hal yang sempat menjadi penghambat dalam mengerjakan skripsi, dan dapat terus mengembalikan rasa semangat di tengah-tengah proses penyelesaian skripsi dan berusaha menyelesaikan apa yang sudah seharusnya menjadi tanggung jawab sendiri walaupun dengan segala keterbatasan yang ada. Tetap belajar dan semoga menjadi lebih baik kedepannya.
22. Semua pihak yang tidak dapat dituliskan Namanya satu persatu, terima kasih atas bantuan dan doanya.

Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi mereka yang membacanya untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Akhir kata penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan yang ada. Terima kasih.

Wassalamu'laikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 21 September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Konsep Inovasi	8
II.1.1 Pengertian Inovasi.....	8
II.1.2 Tipologi Inovasi.....	9
II.1.3 Atribut Inovasi	12
II.1.4 Tahapan Inovasi.....	17
II.1.5 Faktor Penunjang serta Manfaat Inovasi	18
II.1.6 Faktor Penghambat Inovasi	19
II.2 Konsep Pelayanan Publik.....	21
II.2.1 Pengertian Pelayanan	21
II.2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	22
II.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	23
II.2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	24
II.2.5 Standar Pelayanan Publik.....	26
II.3 Konsep Sistem Informasi Manajemen.....	27
II.4 Konsep NENI SI LINCA (New Normal Innovation Sistem Informasi Penelitian Online Campus).....	32
II.5 Kerangka Berpikir.....	34

BAB III METODE PENELITIAN	36
III.1 Pendekatan Penelitian.....	36
III.2 Lokasi Penelitian.....	36
III.3 Fokus Penelitian	37
III.4 Jenis Data Penelitian	38
III.5 Informan Penelitian	39
III.6 Teknik Pengumpulan Data.....	39
III.7 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	42
IV.1 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.....	42
IV.1.1 Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.....	42
IV.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan	43
IV.1.3 Visi, Misi dan Motto.....	44
IV.1.4 Struktur Organisasi DPMPTSP	45
IV.1.5 Keadaan Sumber Daya Manusia Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan.....	52
IV.1.6 Tujuan dan Sasaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.....	55
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	57
V.1 A New or Improved Service (Pelayanan Baru atau Pelayanan yang Diperbaiki)	59
V.2 Process Innovation (Inovasi Proses).....	67
V.3 Administrative Innovation (Inovasi Administratif)	78
V.4 System Innovation (Inovasi Sistem)	86
V.5 Conceptual Innovation (Inovasi Konseptual).....	92
V.6 Radical Change of Rational (Perubahan Radikal).....	95
BAB VI PENUTUP	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Faktor Penghambatan Inovasi	20
Gambar II. 2 Kerangka Pikir	35
Gambar IV. 1 Peta Lokasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan	42
Gambar IV. 2 Struktur Organisasi.....	46
Gambar V. 1 Proses Penerbitan Surat Izin Penelitian melalui NENI SI LINCA...75	
Gambar V. 2 NENI SI LINCA Top 30 Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan	99

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Informan Penelitian.....	39
Tabel IV. 1 Persentase Pegawai Berdasarkan Golongan Usia	53
Tabel IV. 2 Persentase Pegawai Berdasarkan Golongan Ruang	54
Tabel IV. 3 Persentase Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
Tabel V. 1 Perbedaan Sebelum Adanya NENI SI LINCA dan Setelah Adanya NENI SI LINCA.....	89
Tabel V. 2 Keterlibatan Pemangku Kepentingan	91

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Inovasi menjadi elemen yang sangat penting untuk pertumbuhan pelayanan publik di sektor publik. Inovasi tampil sebagai sesuatu yang baru atau dianggap unik karena berbeda dari apa yang telah ada. Dalam bidang pelayanan publik, inovasi dapat diartikan sebagai suatu gagasan baru atau arah baru dalam teknologi pelayanan, atau memperbaharui teknologi yang telah ada, atau menciptakan suatu terobosan atau suatu bentuk penyederhanaan, seperti dalam bidang aturan, metode, prosedur, atau struktur organisasi layanan, yang manfaatnya menghasilkan peningkatan kuantitas dan kualitas layanan.

Inovasi pelayanan publik dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Pasal 1 ayat 1 bahwa Inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinil dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Suatu inovasi muncul sebagai tanggapnya birokrasi di tingkat pusat atau penyedia layanan. Seorang inovator akan selalu berupaya melakukan perbaikan dan mencari peluang yang menguntungkan. Dengan munculnya inovasi dalam pelayanan merupakan hal yang sangat positif terlebih jika inovasi tersebut berhasil dan terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Infrastruktur utama pembangunan adalah keberhasilan dalam membangun program pembangunan serta pemberian layanan publik yang sesuai dengan tuntutan, kondisi, dan kebutuhan nyata masyarakat.

NENI SI LINCA merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan. Inovasi ini dirancang sebagai bentuk pelayanan yang memproses izin penelitian mahasiswa dan izin penelitian peneliti lainnya secara online. Di tengah wabah *Corona Virus Diseases 2019 (covid-19)* dan pelayanan yang berbelit-belit, NENI SI LINCA hadir sebagai sebuah penemuan untuk menjawab tantangan pelayanan dalam kondisi seperti saat ini. Kemudian hal ini juga sejalan dengan pencapaian visi atau terwujudnya tujuan Sulawesi Selatan yaitu inovatif, produktif, kompetitif, inklusif, dan berkarakter.

Inovasi NENI SI LINCA adalah inovasi yang dibangun berdasarkan kerjasama dan kolaborasi antara Pemerintah Provinsi Sulawesi dengan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IX dan Kepala KOPERTAIS Wilayah Sulawesi Selatan dalam bentuk 5 kesepakatan bersama dan kemudian ditindaklanjuti 94 perjanjian Kerjasama antara DPMPTSP Provinsi Sulsel dengan 148 perguruan tinggi (PTN, PTS, dan PTAI) serta kelompok masyarakat peneliti lainnya di Sulawesi Selatan. Salah satu bentuk kerjasama tersebut yaitu Penandatanganan kesepakatan bersama antara Pemerintah Provinsi dengan Universitas Hasanuddin, yang dimana juga pernah melaksanakan survey eksternal di Pusat Pengembangan Kebijakan Pembangunan (P2KP) UNHAS.

Inovasi ini juga berkontribusi secara langsung pada pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) khususnya pilar pembangunan tata kelola. Adapun target yang berkaitan dengan NENI SI LINCA adalah sebagai berikut:

1. Karena pengajuan dilakukan melalui aplikasi NENI SI LINCA, segala bentuk korupsi dan suap berkurang secara signifikan. Hal ini menghilangkan peluang terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme.
2. Mengembangkan Lembaga-lembaga yang efektif, akuntabel dan transparan: inovasi NENI SI LINCA dirancang sebagai sistem pelayanan *online* yang berlangsung secara transparan, akuntabel, efektif dan efisien.
3. Memberikan akses informasi kepada publik: <https://izin-penelitian.sulselprov.go.id/> NENI SI LINCA dapat dilihat kapan saja dan dari lokasi mana saja.

Pada Tahun 2021, NENI SI LINCA mendapatkan penghargaan Top 30 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan hasil seleksi berdasarkan KIPP Tingkat Provinsi Sulsel Tahun 2021 dengan menyisihkan sebanyak 120 inovasi yang masuk ke dalam Jaringan Inovasi Pelayanan Publik (JIPP) Sulawesi Selatan. Adapun piagam penghargaan diterima oleh inovator NENI SI LINCA yaitu Trisna Mulyadi yang diserahkan secara langsung oleh Plt Gubernur Sulawesi Selatan, Andi Sudirman Sulaiman, di Ruang Rapat Pimpinan Kantor Gubernur Sulsel pada Senin, 6 September 2021 (fajar.co.id).

Dalam penerapan sebuah inovasi, tentu terdapat berbagai macam metode atau cara. Sistem informasi manajemen (SIM) adalah sarana formal untuk menyediakan manajemen dengan proses pengambilan keputusan yang tepat waktu dan andal serta dukungan untuk perencanaan, pemantauan, dan fungsi operasi yang lebih efisien di dalam suatu organisasi (Suryana et al., 2021). Untuk itu, kolaborasi antara penerapan inovasi dan sistem informasi manajemen dalam pembuatan inovasi dapat membentuk sebuah inovasi yang

lebih relevan dengan kondisi sekarang ini agar tercapai inovasi yang efektif dan efisien yang dimana dalam penerapannya dapat menciptakan pelayanan prima bagi masyarakat yang menjadi sasaran pelayanannya.

Sebelum adanya inovasi NENI SI LINCA, pelayanan pada DPMPTSP Sulsel dilakukan secara manual melalui Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan (SIMAP). Dengan sistem pelaksanaannya secara tatap muka yang menyebabkan antrian panjang dan lama, sehingga hal tersebut dapat menyita waktu pelayanan dan mengundang kerumunan masyarakat. Mengingat kita hidup berdampingan dengan *Corona Virus Diseases 2019*, (Covid-19). Selain itu, dalam konteks pelayanan seperti ini, terdapat masalah yaitu petugas memiliki beban kerja yang tinggi dan tidak efisien. Dibutuhkan 5 orang ASN khusus melayani pendaftaran, 2 orang ASN khusus pengarsipan dan membutuhkan ATK yang besar dengan anggaran Rp.199.189.200 pertahun.

Lambatnya sistem pelayanan tersebut mengakibatkan izin yang dikeluarkan lebih lama dan paling cepat 2 hari. Kemudian, melihat dari data yang ada, biaya yang diperlukan juga sangat menguras setiap tahunnya. Biaya alat tulis kantor mengeluarkan dana sebesar Rp.199.189.200 dan juga penelitian lambat terlaksana, dengan izin penelitian yang terlambat dilaksanakan mengakibatkan penyelesaian studi juga menjadi lambat. Jika sebanyak 17.758 orang pemohon seperti yang terdapat pada Tahun 2019 mengalami hal yang sama dengan perkiraan biaya sekitar Rp. 5.000.000, maka kerugian ekonomi yang ditimbulkan sebanyak Rp.88.790.000.000 pertahunnya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan menginisiasi inovasi yang diberi nama NENI SI LINCA (*New Normal Innovation Sistem Informasi Penelitian Online Campus*) dalam

merespon kondisi pelaksanaan pelayanan yang telah diuraikan sebelumnya, dan dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, tepat, efisien, dan layanan yang efektif. Inovasi ini berpotensi menyederhanakan prosedur yang berbelit-belit, memangkas waktu dari SOP 2 hari menjadi 5 menit, dan mengurangi biaya. Hal ini sesuai dengan Pasal 18 ayat (8) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuannya (Lutfiana & Larasati, 2019).

Beragamnya bentuk pelayanan publik yang ada mendorong terciptanya inovasi pelayanan publik yang diharapkan dapat berkembang lebih cepat dan tepat dalam pemberian pelayanan. Pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat atau setiap kegiatan apapun untuk kepentingan yang ditawarkan merupakan wujud kewajiban pemerintah sebagai pelayan masyarakat yang juga merupakan hakekat dari pelayanan publik itu sendiri.

Eksistensi NENI SI LINCA berperan menyederhanakan birokrasi pelayanan, memutus mata rantai penyebaran *covid-19*, serta berkontribusi pada indikator capaian TPB yang memuaskan dalam menciptakan pelayanan publik yang prima serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyedia layanan.

Pelayanan yang diperlukan saat ini adalah pelayanan yang lebih cepat dan efektif. Akan tetapi kenyataannya, apa yang terjadi di lapangan kadang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Dengan sistem pelayanan yang ada sebelumnya, yang dilakukan secara manual yaitu dengan metode Sistem Informasi Manajemen Administrasi Pelayanan (SIMAP) masyarakat masih menghadapi kesulitan dalam memperoleh pelayanan publik, seperti memerlukan waktu yang lama dalam pengurusan, energi dan biaya yang

besar, belum lagi jika adanya perlakuan diskriminasi ataupun adanya pungutan biaya di luar peraturan perundang-undangan atau ketentuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya NENI SI LINCA dimana sistem pelayanannya dilakukan secara *online* maka permasalahan-permasalahan tersebut dapat terminimalisir. Inovasi ini juga dapat menjadi pemecahan masalah (*problem solved*) dengan penanganan terhadap berbagai permasalahan yang ada melalui cara yang baru, mudah dilaksanakan serta mudah dipantau dalam mencapai kesesuaian terhadap tujuannya. Inovasi NENI SI LINCA ini mendapatkan apresiasi yang tinggi dari masyarakat akademik sebagai solusi strategis dalam penertiban izin penelitian. Sebagai inovasi yang mendapatkan apresiasi yang tinggi dari masyarakat akademik, belum pernah ada yang mendalami lebih lanjut terkait inovasi ini.

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**Inovasi NENI SI LINCA (New Normal Innovation Sistem Informasi Penelitian Online Campus) Studi Kasus Pelayanan Izin Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan**”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks masalah di atas maka penulis dapat merumuskan masalah yang dijadikan acuan penelitian, yaitu “Bagaimana Tipologi Inovasi NENI SI LINCA (*New Normal Innovation Sistem Informasi Penelitian Online Campus*) dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan?”.

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tipologi inovasi NENI SI LINCA (*New Normal Innovation Sistem Informasi Penelitian Online Campus*) dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak-pihak yang berkompeten mencari informasi atau sebagai acuan inovasi pelayanan publik NENI SI LINCA (*New Normal Innovation Sistem Informasi Penelitian Online Campus*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran, informasi, dan wawasan mengenai inovasi NENI SI LINCA (*New Normal Innovation Sistem Informasi Penelitian Online Campus*) dalam pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Inovasi

II.1.1 Pengertian Inovasi

Secara umum, inovasi diartikan sebagai pergeseran perilaku atau sebagai penemuan baru. Inovasi digambarkan sebagai proses dan/atau hasil untuk memperoleh informasi, pengalaman, dan keterampilan baru untuk menciptakan atau meningkatkan produk, baik dalam bentuk jasa atau barang, proses, atau sarana penyediaan yang bernilai signifikan. Biasanya inovasi diartikan sebagai suatu cara baru atau ide kreatif teknologi pelayanan di bidang pelayanan publik, tetapi bisa juga sesuatu yang memperbaharui teknologi pelayanan yang sudah ada atau menciptakan penyederhanaan, terobosan dalam hal prosedur, metode, pendekatan, dan struktur, dengan nilai tambah (Muharam & Melawati, 2019). Salah satu aspek perbaikan sektor publik yang juga merupakan hasil dari upaya inovatif di sektor publik adalah pemerintah yang dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, berkualitas, murah, dan terjangkau.

Menurut Susanto dalam (Basuki et al., 2018) menyatakan bahwa inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang telah dikenal sebelumnya. Inovasi tidak hanya sebatas membangun ataupun memperbaiki, tetapi juga memiliki definisi yang lebih luas yaitu memanfaatkan ide atau penemuan baru dalam menciptakan produk, proses ataupun layanan.

Dalam bukunya *Diffusion of Innovation*, Everett M. Rogers mendefinisikan inovasi sebagai suatu ide, gagasan, praktik, atau objek/benda yang didasarkan dan diakui sebagai sesuatu yang baru untuk diadopsi oleh

seseorang atau sekelompok orang. Tidak masalah apakah secara objektif suatu ide atau gagasan tersebut baru atau tidak. Sebagaimana ditentukan oleh periode sejak pertama kali digunakan atau ditemukan. Sikap individu terhadap gagasan ditentukan oleh bagaimana gagasan baru itu muncul baginya. Suatu konsep dianggap inovatif jika tampak baru bagi individu.

Dalam (Setiawan & Ikbal, 2019), Gopalakrishnan dan Damanpur menyatakan bahwa inovasi didefinisikan sebagai "sesuatu yang baru, baik dalam bentuk ide, barang, proses, atau bentuk layanan baru".

Dalam (Setiawan & Ikbal, 2019), Stephen Robbins mendefinisikan inovasi sebagai "sebuah konsep atau gagasan baru yang diterapkan untuk meluncurkan produk, proses, atau layanan."

Setiawan & Ikbal (2019) mengutip Schumpeter yang mengatakan bahwa inovasi dapat memberikan nilai pada produk, layanan, proses kerja, pemasaran, sistem pengiriman, dan peraturan, tidak hanya untuk organisasi tetapi juga untuk pemangku kepentingan dan masyarakat.

II.1.2 Tipologi Inovasi

Inovasi dalam hubungannya dengan pelayanan publik, (Halvorsen et al., 2005), mengemukakan enam tipologi inovasi pada sektor publik, yaitu:

1. *A new or improved service*, pelayanan baru atau pelayanan yang telah diperbaiki. Misalnya pelayanan Kesehatan masyarakat dan pelayanan pendidikan.
2. *Process innovation* atau inovasi proses, misalnya dalam proses penyediaan pelayanan atau suatu produk.
3. *Administrative innovation* atau inovasi administrasi, misalnya penggunaan kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.

4. *System innovation* atau inovasi sistem, yaitu suatu sistem baru atau sebuah perubahan mendasar dari sistem yang telah ada dengan membentuk organisasi baru atau bentuk kolaborasi dan interaksi dengan instansi terkait sebagai wujud dalam pengembangannya.
5. *Conceptual innovation* atau inovasi konseptual, merupakan perubahan pada *outlook*. Misalnya manajemen terpadu atau *mobility leasing*.
6. *Radical change of rational* atau perubahan radikal, yang dimaksud yaitu pergeseran pola pikir atau perubahan pandangan umum atau perubahan mental dari pegawai instansi pemerintah.

Kemudian, menurut Halvorsen et al. dalam (Sangkala, 2013), inovasi dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. *Incremental innovation to radical innovations*

Inovasi ini didasarkan pada tingkat keunikan [kebaruan] inovasi tersebut. Inovasi di bidang industri pada hakikatnya merupakan kemajuan bertahap (step by step).

2. *Top down innovations to bottom up innovations*

Hal ini berkaitan dengan penjelasan siapa yang memimpin proses perubahan perilaku. Top yang berarti manajemen atau organisasi atau hierarki yang lebih tinggi, sedangkan bottom merujuk pada pekerja atau pegawai pemerintah dan pengambilan keputusan pada tingkat unit [pembuat kebijakan tingkat menengah].

3. *Needs led innovations and effeciency-led innovation*

Kesulitan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan suatu produk atau prosedur diselesaikan melalui proses inovasi.

Inovasi dapat dibagi menjadi dua kategori jika dilihat dari segi prosesnya:

- 1) Inovasi Berkelanjutan (*Sustaining Innovation*) adalah jenis inovasi yang memperkenalkan perubahan baru sambil tetap didasarkan pada keadaan layanan, sistem operasional atau yang sedang berjalan, atau produk yang sudah ada.
- 2) Inovasi Terputus (*Discontinuous Innovation*) adalah jenis inovasi yang benar-benar baru yang tidak didasarkan pada situasi yang sudah ada sebelumnya.

Dalam membuat suatu inovasi perlu ditetapkan jenis inovasi apa yang harus dan akan digunakan untuk meningkatkan pelayanan agar inovasi tersebut bernilai dan tahan lama.

Jenis-jenis inovasi menurut Muluk dalam Badu (2018), adalah:

- a. Inovasi produk atau layanan adalah proses mengubah tampilan dan produk atau layanan berdasarkan desain.
- b. Inovasi proses adalah bagian dari peningkatan kualitas berkelanjutan yang mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang diperlukan untuk berinovasi. Inovasi proses dapat didefinisikan sebagai dorongan untuk meningkatkan efisiensi proses kerja.
- c. Cara baru untuk berkomunikasi dengan klien atau teknik baru dalam memberikan layanan disebut sebagai inovasi metode layanan.
- d. Inovasi dalam strategi kebijakan, inovasi yang mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru, serta alasan yang berangkat dari kenyataan saat ini.

- e. Inovasi interaksi sistem yang merupakan terdapatnya perubahan tata kelola dalam pemerintahan atau cara baru berinteraksi dengan aktor lain.

II.1.3 Atribut Inovasi

Perubahan adalah istilah penting dalam inovasi. Setiap penemuan memerlukan perubahan, atau dengan kata lain, semua inovasi adalah perubahan, tetapi tidak semua perubahan adalah inovasi. Modifikasi terencana yang berusaha untuk meningkatkan praktik disebut sebagai inovasi. Suatu perubahan dapat terjadi secara kebetulan dan tidak secara sistematis, tetapi harus memiliki aspek persepsi dan kontemplasi yang substansial untuk dapat dianggap sebagai suatu inovasi.

Inovasi organisasi, menurut Rogers dalam (Setiawan & Ikbai, 2019), tidak harus sesuatu yang baru atau prosedur yang digunakan untuk dianggap kreatif. Inovasi sebagian besar tentang bagaimana ide-ide baru dan produk baru diimplementasikan, seperti tentang orisinalitas ide asli. Oleh karena itu, inovasi dapat saja berupa perbaikan yang diterapkan pada suatu organisasi.

Kualitas inovasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kecepatan pengembangannya. Sifat difusi inovasi merupakan salah satu ciri inovasi. Ketika atribut suatu inovasi menentukan tingkat adopsi masyarakat terhadap inovasi tersebut. Dalam penerapan inovasi itu sendiri, terdapat atribut/karakteristik yang melekat di dalamnya. Menurut (Rogers, 1995) atribut/karakteristik inovasi yang dimaksud tersebut antara lain:

- 1) *Relative Advantage* atau keuntungan relatif, suatu inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan dalam inovasi yang menjadi ciri khas yang membedakannya dari yang lain.

- 2) *Compability* atau kesesuaian inovasi, ditandai dengan sifat kompatibel dan kesesuaian dengan inovasi yang telah diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang, selain karena faktor biaya yang tidak sedikit, tetapi juga inovasi lama menjadi suatu bagian transisi menuju ke inovasi terbaru. Selain itu, juga dapat mempermudah proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi tersebut dengan lebih cepat.
- 3) *Complexity* atau kerumitan, dalam kaitannya dengan kebaruan inovasi, sehingga inovasi lebih kompleks dari inovasi sebelumnya. Namun, karena suatu inovasi memberikan cara atau jalan yang lebih baru dan lebih baik, tingkat kerumitan ini tidak menjadi masalah serius dalam banyak kasus.
- 4) *Triability* atau kemungkinan dicoba, inovasi hanya dapat diterima jika telah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih atau keunggulan dari inovasi sebelumnya. Oleh karena itu, sebuah produk inovatif harus melalui fase “*trial*”, dimana setiap pihak memiliki kesempatan menguji kualitas produk inovatif tersebut. Inovasi hanya dapat diakui jika telah teruji dan didemonstrasikan untuk menawarkan nilai atau keunggulan lebih dari inovasi sebelumnya, yang dikenal dengan *triability*.
- 5) *Observability* atau kemudahan diamati, suatu inovasi juga dapat diamati, yaitu dapat dilihat dari segi bagaimana sebuah inovasi itu bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Proses difusi inovasi, menurut Rogers, memiliki 4 (empat) elemen utama:

- 1) Inovasi merupakan suatu ide, tindakan, atau hal yang dianggap baru oleh seseorang. Kebaruan inovasi dalam hal ini diukur secara subjektif dari sudut pandang masing-masing individu yang menerimanya. Jika suatu ide tersebut dianggap baru oleh seseorang, maka dapat dikatakan inovasi.

- 2) Saluran komunikasi merupakan sarana untuk menyampaikan informasi dari sumber-sumber inovasi kepada masyarakat yang membutuhkan. Tujuan diadakannya inovasi dan karakteristik penerima merupakan hal yang harus diperhatikan oleh sumber ketika memilih komunikasi. Media massa merupakan jalur komunikasi tercepat, paling tepat, dan efektif jika tujuan komunikasi adalah untuk mengumumkan perkembangan kepada masyarakat luas. Saluran interpersonal, di sisi lain, adalah saluran komunikasi yang paling ideal jika komunikasi dimaksudkan untuk mempengaruhi sikap atau perilaku individu atau penerima.
- 3) Jangka waktu adalah proses keputusan inovasi. Dimulai dari seseorang yang mengetahui sampai dia memutuskan untuk menerima atau menolak suatu inovasi, dan penegasan atau pengukuhan terhadap keputusan tersebut erat kaitannya dengan dimensi waktu. Keterlibatan ini terlihat dalam proses pengambilan keputusan inovasi, keinovatifan seseorang; relatif lebih awal atau lebih lambat adopsi inovasi, dan kecepatan tingkat adopsi inovasi dalam sistem sosial.
- 4) Sistem sosial adalah kumpulan entitas yang terpisah secara fungsional yang dihubungkan bersama untuk memecahkan masalah dan mencapai tujuan bersama.

Bagian penting lain dari kajian atau dalam studi inovasi adalah terkait dengan tingkat pembaruan (*level of innovation*), yang merepresentasikan variasi intensitas dampak inovasi yang sedang berlangsung. Kategorisasi level atau tingkat inovasi ini dijelaskan oleh Mulgan & Albury (Muluk, 2008) berentang mulai dari inkremental, radikal sampai transformatif.

Inovasi inkremental, merupakan inovasi yang membawa perubahan-perubahan kecil pada proses atau layanan yang ada. Sebagian besar inovasi

terjadi pada tingkat ini, dan jarang menghasilkan perubahan pada struktur dan hubungan organisasi. Namun, Inovasi inkremental dalam reformasi sektor publik, di sisi lain, penting karena dapat diadopsi dari waktu ke waktu dan memungkinkan pemberian layanan yang peka terhadap kebutuhan lokal dan individu, serta mendukung nilai tambah uang (Muluk, 2008).

Inovasi radikal adalah inovasi yang mengarah pada perubahan keorganisasian atau perubahan layanan organisasi yang mendasar. Inovasi radikal sulit dilakukan karena membutuhkan lingkungan politik-ekonomi yang lebih besar, serta risiko kegagalan yang lebih besar. Inovasi ini akan dibutuhkan untuk perbaikan dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang sudah terabaikan (Muluk, 2008).

Inovasi transformatif atau sistematis, menyebabkan perubahan dalam struktur tenaga kerja dan organisasi dengan secara radikal mengubah interaksi organisasi dan mentransformasikan atau mengubah semua sektor. Dibutuhkan lebih lama untuk teknologi transformatif untuk mencapai hasil yang diinginkan. Selain itu, penyesuaian mendasar dalam struktur sosial, budaya, dan organisasi diperlukan. Tentunya inovasi ini lebih signifikan karena menggabungkan struktur organisasi yang terdefinisi dengan baik (Muluk, 2008).

Inovasi diartikan sebagai suatu proses perubahan pada seluruh elemen kehidupan masyarakat, tidak hanya pada hal atau barang yang diciptakan. Ini juga mencakup sikap terhadap kehidupan dan perilaku, serta gerakan yang mengarah pada proses perubahan di semua bagian kehidupan masyarakat. Menurut Kompasiana dalam (Kartika, 2017), inovasi didefinisikan sebagai penciptaan barang-barang yang bermanfaat bagi masyarakat dan lingkungan, relatif baru, dan sesuai dengan kebutuhan individu dan kelompok.

Dari beberapa penjelasan terkait inovasi dalam pelayanan publik di atas, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan suatu ide atau gagasan baru, yang baru pertama kali diaplikasikan atau diterapkan oleh suatu organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan produk dan jasa yang memberikan keuntungan baik bagi individu, kelompok, organisasi serta masyarakat luas.

Dalam organisasi mana pun, kemampuan untuk membuat perubahan, inovasi, peningkatan, dan adaptasi tentu dibutuhkan dan menjadi hal yang sangat penting. Tiga elemen yaitu teknologi organisasi, lingkungan organisasi (tugas dan fungsi), dan interaksi manusia dengan teknologi dan lingkungan, dapat mempengaruhi perubahan organisasi.

Ada berbagai jenis inovasi dalam administrasi publik, serta cara yang berbeda untuk mengkategorikannya dalam literatur tentang inovasi pemerintah. Tipologi tersebut dibuat karena tujuan berikut:

1. Inovasi institusional, dengan penekanan pada pembaruan lembaga yang sudah ada atau pembentukan yang baru;
2. Inovasi organisasi, dalam administrasi publik mencakup pengenalan cara kerja baru, praktik manajemen baru, atau metodologi.
3. Inovasi proses yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan pemerintah;
4. Inovasi konseptual yang ditujukan untuk menerapkan struktur pemerintahan baru (misalnya pembuatan kebijakan interaktif, keterlibatan dalam pemerintahan, reformasi anggaran publik, jaringan horizontal).

Sehubungan dengan yang telah dijabarkan di atas dan berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai inovasi pelayanan publik NENI SI LINCA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, maka inovasi ini dapat dikelompokkan sebagai inovasi organisasi karena dengan adanya inovasi NENI SI LINCA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan memperkenalkan dan memberikan cara kerja baru dan prosedur atau teknik manajemen yang baru dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

II.1.4 Tahapan Inovasi

Proses keputusan inovasi, menurut Rogers, adalah proses dimana manusia (atau unit pengambilan keputusan lainnya) berpindah dari pengetahuan sebelumnya ke inovasi tertentu, menciptakan sikap terhadap inovasi, dan kemudian menegaskan keputusan untuk menerima atau menolak penerapan inovasi. Rogers mengidentifikasi lima tahapan atau langkah dalam proses inovasi, yaitu:

1. Pengetahuan, pada tingkat ini, individu atau unit pengambilan keputusan lainnya dihadapkan pada keberadaan suatu inovasi dan memperoleh pemahaman dasar tentang bagaimana inovasi itu beroperasi.
2. Persuasi, pada tahap persuasi ini, individu atau unit pengambilan keputusan lainnya mencari informasi tentang dampak dari ide baru itu. Apa keuntungan dan kerugian dari cara baru ini
3. Keputusan, ketika individu atau unit pengambilan keputusan lainnya terlibat dalam keputusan untuk mengadopsi atau menolak suatu inovasi, ini disebut sebagai keputusan.
4. Implementasi, ketika seorang individu atau unit pengambilan keputusan lainnya menerima, menggunakan, atau mengimplementasikan suatu inovasi.

5. Konfirmasi, ketika seorang individu atau unit pembuat keputusan lainnya mencoba untuk mengkonfirmasi keputusan inovatif yang dibuat sebelumnya.

II.1.5 Faktor Penunjang serta Manfaat Inovasi

Berbagai karakteristik dapat mempengaruhi keberlangsungan suatu inovasi dalam jangka panjang, sehingga menentukan apakah inovasi tersebut berhasil atau gagal. Menurut Borins dalam (Ulum, 2018), berikut adalah kriteria keberhasilan proyek inovasi yang berhasil:

1. Tujuan program harus selaras dengan tujuan dan sasaran (umum) organisasi.
2. Kejelasan dalam pernyataan misi dan tujuan.
3. Berpikir secara strategis dan mempertimbangkan implikasi atau dampak proyek yang lebih luas.
4. Menjaga pelaksanaan (pengambilan keputusan) tim.
5. Melibatkan sebanyak mungkin pemangku kepentingan.
6. Memastikan cakupan yang positif dan mempublikasikan keberhasilan.
7. Toleransi terhadap beberapa tingkat kesalahan tertentu.
8. Memberikan kebebasan kepada staf atau karyawan untuk berinovasi.
9. Belajar dari kesalahan, tidak takut untuk mengubah rencana jika diperlukan.
10. Menerapkan dengan cepat untuk menghindari kehilangan fokus dan momentum.

Adapun alasan mengapa inovasi dianggap penting (Ulum, 2018), yaitu:

- a. Mengurangi biaya dan meningkatkan produktivitas, sehingga akan meningkatkan keuntungan/manfaat dan memperkuat organisasi.
- b. Menjaga daya saing dalam perekonomian global.

- c. Memungkinkan organisasi untuk beradaptasi dengan dinamika lingkungan.
- d. Menanamkan budaya kreativitas organisasi.

Penggunaan inovasi layanan NENI SI LINCA tentunya tidak terlepas dari variabel-variabel yang membantu memunculkan atau merangsang inovasi tersebut. Tekanan yang kuat dalam tekad memberikan pelayanan prima kepada masyarakat merupakan komponen utama dari lahirnya inovasi dan juga menjadi tuntutan kebutuhan yang dirancang secara cermati atau terstruktur untuk memastikan kerja gabungan yang efektif .

II.1.6 Faktor Penghambat Inovasi

Penerapan inovasi tidak selalu berjalan mulus atau berjalan dengan baik, dan tidak selalu diterima dengan baik oleh masyarakat. Budaya penghindaran risiko, atau budaya yang tidak menyukai risiko, adalah salah satu hambatan yang dimaksud. Ini tidak diragukan lagi terkait dengan sifat inovasi, yang mencakup semua risiko yang terkait dengannya, termasuk kemungkinan kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan untuk berhubungan dengan resiko atau menghadapi resiko. Akibatnya, mereka memilih untuk melakukan pekerjaan prosedural administratif dengan risiko paling kecil dalam pekerjaan mereka. Selain itu, karakter unit kerja di sektor publik, sebagai institusi publik, seringkali tidak memiliki kemampuan untuk mengatasi risiko yang berkembang sebagai akibat dari pekerjaannya.

Hambatan lain adalah ketergantungan sektor publik pada tokoh-tokoh berkinerja tinggi tertentu, yang menyebabkan mayoritas personel menjadi *follower* daripada pemimpin. Karena sifat ketergantungan ini, ketika angka itu hilang, terjadi stagnasi dan kemacetan kerja.

Selain itu, kendala anggaran, durasi yang terlalu pendek, serta kendala administrasi, membuat inovasi sistem menjadi kaku. Selain itu, penghargaan atau bentuk pengakuan lainnya atas upaya inovasi masih jarang dilakukan. Alhasil, perlu menjadi perhatian lebih jika hanya segelintir pengakuan yang memadai atas prestasi individu atau unit yang inovatif.

Seringkali, sektor publik dengan cepat merangkul dan menghadirkan alat teknologi canggih untuk memenuhi kebutuhan kerjanya. Di sisi lain, ada hambatan budaya dan struktur organisasi yang harus diatasi. Ternyata budaya organisasi belum siap menerima apa yang benar-benar berfungsi untuk mengurangi pemborosan dan meningkatkan produktivitas. Berikut menggambarkan faktor-faktor yang membatasi terobosan inovasi:

Gambar II. 1 Faktor Penghambatan Inovasi



(Albury dalam Suwarno, 2008:54)

Sedangkan temuan dari Borins dalam Ulum (2018) menyatakan ada 3 (tiga) hal yang dapat menjadi faktor penghambat inovasi, yaitu:

1. Skeptisisme dan keengganan untuk berubah muncul dari dalam birokrasi.

2. Berasal dari lingkungan politik. Tuntutan organisasi yang terkadang tidak terpenuhi karena iklim politik yang merugikan, seperti regulasi yang menghambat dan berbagai kepentingan kelompok.
3. Berasal dari lingkungan non-pemerintah, seperti skeptisisme publik terhadap keberhasilan suatu program inovasi dan tantangan dalam mengimplementasikan, termasuk menentukan populasi sasaran.

II.2 Konsep Pelayanan Publik

II.2.1 Pengertian Pelayanan

Dalam bentuknya yang paling mendasar, pelayanan dapat digambarkan sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selanjutnya, pelayanan merupakan kunci sukses dalam berbagai operasi perusahaan dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan berarti melakukan usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani berarti membantu dalam persiapan atau pemenuhan suatu kebutuhan. Layanan pada dasarnya adalah aktivitas proses. Dalam proses pemenuhan kebutuhan masyarakat, biasanya pelayanan diberikan secara teratur dan berkesinambungan yang mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat (Setiawan, 2019).

Pelayanan diartikan sebagai suatu proses atau rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau suatu mesin secara fisik dan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan, S. Lukman dalam Badu (2018).

Sedangkan pelayanan menurut Sinambela dalam (Fauzyiah, 2017) adalah setiap kegiatan yang bermanfaat bagi suatu kelompok atau unit dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik pada suatu produk.

II.2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Penyediaan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah yang paling penting. Pemenuhan kebutuhan atau keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara diartikan sebagai pelayanan publik. Tentunya sebuah negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan dan harapan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk itu, pada hakekatnya negara atau dalam hal ini pemerintah harus mampu memenuhi tuntutan masyarakat.

Pelayanan Publik menurut Prasajo dalam Badu (2018), adalah suatu upaya dalam membantu atau memberi manfaat kepada publik dengan penyediaan barang atau jasa yang diperlukan.

Agung Kurniawan dalam (Atthahara, 2018), mendefinisikan pelayanan publik sebagai “penyediaan pelayanan (melayani) kebutuhan orang lain atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi berdasarkan aturan pokok dan prosedur dasar yang telah ditetapkan”.

Menurut Robert dalam (Siti et al., 2016) dalam pelayanan publik adalah semua bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang dan jasa baik dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan ketertiban-ketertiban.

Selain itu definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala

kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang memberikan kepuasan dan sesuai dengan keinginan masyarakat, atau pelayanan pada umumnya.

II.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus berpegang pada asas-asas pelayanan publik. Asas-asas tersebut adalah sebagai berikut, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004:

a. **Transparansi**

Berisifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya, dan disediakan secara memadai dan mudah dipahami.

b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

c. **Kondisional**

Dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, sesuai dengan kondisi dan kapasitas pemberi dan penerima layanan.

d. **Partisipatif**

Mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, kelas sosial, jenis kelamin, atau status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Baik pemberi maupun penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

II.2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Mustofadjaja dalam Badu (2018) mengemukakan berbagai prinsip pemberian pelayanan kepada sektor publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, antara lain:

- a. Menetapkan standar layanan diperlukan tidak hanya dalam menetapkan standar untuk item atau produk, tetapi juga menetapkan standar metode layanan berkualitas tinggi. Standar pelayanan harus mampu menunjukkan kualitas pelayanan.
- b. Semua kritik, ide, dan keluhan diterima, dan semua informasi yang diperlukan disediakan dalam layanan. Penyedia layanan harus menyediakan berbagai instrumen atau sistem di mana pelanggan dapat mengirimkan keluhan, komentar, atau saran, serta secara proaktif menyediakan beragam informasi kepada masyarakat.
- c. Perlakukan semua orang secara setara sebagai pelanggan. Konsep keadilan berbanding lurus dengan tarif atau harga yang dibayarkan dalam penyediaan layanan tertentu di mana komunitas pelanggan secara transparan ditawarkan suatu pilihan.
- d. Menyediakan akses mudah ke seluruh basis konsumen. Komunitas klien harus dapat dengan cepat mengakses unit layanan yang disediakan oleh penyedia layanan.

- e. Ketika terjadi kesalahan dalam proses layanan, maka perlu diberi penjelasan. Apabila terjadi kesalahan, penyimpangan, atau tidak pada tempatnya dalam pemberian pelayanan, maka setiap lini pekerja pelayanan dari semua tingkatan yang mengetahui adanya penyimpangan tersebut harus segera memperbaikinya dengan sebaik-baiknya, atau bila tidak dapat mengatasi masalahnya, mereka harus memberi tahu atasan mereka.
 - f. Memanfaatkan semua sumber daya yang tersedia untuk memberikan layanan yang efisien dan efektif kepada komunitas klien. Pemanfaatan sumber daya yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi persyaratan inti pelayanan publik, yaitu efisiensi, efektivitas, dan penghematan.
 - g. Selalu mencari pembaruan dan berusaha meningkatkan pelayanan. Penyedia layanan harus dapat secara berkala memperbarui dan secara aktif meningkatkan layanannya berdasarkan umpan balik dari masyarakat sebagai pelanggan, serta dengan mengevaluasi kinerja layanan atau secara proaktif seperti yang diarahkan oleh manajemen.
- Di sisi lain, untuk mencapai kualitas pelayanan, prinsip-prinsip berikut

perlu diterapkan:

- a. Sebelum hal lain dapat dimulai, proses dan prosedur harus dikembangkan.
- b. Proses dan prosedur ini harus dipahami oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur tidak boleh ambigu atau terbuka untuk interpretasi yang berbeda.
- c. Orang-orang mengikuti suatu sistem, dan kualitas dihasilkan oleh mereka yang beroperasi di dalam sistem itu, satu mata rantai dalam

rantai, dan pada akhirnya membuahakan hasil. Jika sistem berfungsi dengan baik, kemungkinan kesalahan yang terjadi berkurang.

- d. Pengelola harus mengevaluasi kualitas secara teratur. Artinya, jika perlu, perubahan prosedur harus dilakukan dengan mempertimbangkan preferensi para pihak yang dilayani.
- e. Hanya jika pemimpin organisasi membangun budaya yang terus-menerus berfokus pada peningkatan kualitas dan kemudian meningkatkannya secara teratur, kualitas layanan dapat dicapai. Jika keadaan berubah, semua karyawan harus siap beradaptasi.
- f. Memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera pelanggan adalah apa yang dimaksud dengan kualitas.
- g. Kualitas membutuhkan kerjasama yang kuat. Setiap orang dalam organisasi harus melihat orang lain sebagai faktor dalam menentukan apakah suatu tugas diselesaikan dengan sukses atau tidak.

II.2.5 Standar Pelayanan Publik

Sebagai jaminan kepastian bagi penerima pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan adalah aturan yang harus dipatuhi oleh penyedia dan/atau penerima pelayanan dalam memberikan atau menerima pelayanan publik. Menurut Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004, standar pelayanan paling sedikit harus memuat:

- a. Proses pelayanan, termasuk pengaduan, merupakan standar prosedur pelayanan bagi penyedia dan penerima pelayanan.
- b. Jangka waktu penyelesaian, dihitung sejak permohonan diajukan sampai dengan selesainya pelayanan termasuk pengaduan.

- c. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.
- d. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

II.3 Konsep Sistem Informasi Manajemen

Secara umum, ketika individu berbicara tentang Sistem Informasi Manajemen, mereka mengacu pada sistem yang dirancang untuk memproses data yang akan digunakan dalam suatu organisasi. Penggunaan data yang dimaksud dapat menyiratkan bantuan dengan tugas sehari-hari, evaluasi kinerja organisasi, atau pengambilan keputusan organisasi. Menurut berbagai ahli yang dirujuk oleh Rochaety (2017), berikut beberapa definisi Sistem Informasi Manajemen:

Menurut Gordon B. Davis, sistem informasi manajemen adalah sistem manusia dan mesin yang terintegrasi yang menyajikan data untuk mendukung operasi organisasi, manajemen, dan proses pengambilan keputusan.

Komaruddin, Sistem informasi yang memungkinkan pimpinan organisasi mendapatkan informasi dalam jumlah dan kualitas yang tepat untuk digunakan dalam pengambilan keputusan dikenal sebagai sistem informasi manajemen.

Joseph F. Kelly, Sistem informasi manajemen (SIM) adalah kumpulan sumber daya manusia dan berbasis komputer yang menyediakan kumpulan

penyimpanan data, pengambilan, komunikasi, dan penggunaan untuk operasi manajemen yang efisien dan perencanaan bisnis.

James A.F. Stoner, Sistem informasi manajemen (SIM) adalah pendekatan formal untuk menyediakan manajemen dengan informasi yang cepat dan akurat untuk membantu pengambilan keputusan dalam perencanaan, pemantauan dan operasi organisasi.

Dalam dunia bisnis saat ini, sistem informasi manajemen diharapkan mengarah pada aplikasi yang benar-benar dapat mendukung operasi perusahaan. Oleh karena itu, untuk dapat menerapkan SIM yang terintegrasi dan memiliki kemampuan untuk mendukung keberhasilan bisnis yang signifikan, sumber daya yang ada harus seimbang, yaitu ketersediaan Sumber Daya Manusia yang memiliki keterampilan dalam mengoperasikan teknologi informasi seperti komputer, serta ketersediaan dana untuk membeli peralatan komputer yang semakin canggih. Akibatnya, penggunaan SIM di perusahaan yang menambah nilai memerlukan perencanaan ekstensif untuk memastikan bahwa harapan dalam penggunaan SIM terpenuhi sesuai dengan evolusi dunia bisnis dan standar masyarakat. SIM diyakini bermanfaat tidak hanya bagi pengambil keputusan perusahaan, tetapi juga bagi masyarakat yang bertindak sebagai sub-sistem dan kontrol masyarakat, khususnya dalam prosedur operasional perusahaan dan penyediaan produk atau layanan yang berkualitas dan bertanggung jawab.

SIM yang merupakan singkatan dari Sistem Informasi Manajemen, merupakan sistem yang menyampaikan informasi atau data kepada pengelola organisasi tentang pelaksanaan tugas organisasi. Sistem informasi harus dikelola dengan tepat; sistem informasi manajemen yang baik dan canggih secara substansial dapat membantu manajemen dalam membuat keputusan

terbaik dan mengurangi risiko. Tujuan dari SIM adalah agar organisasi memiliki sistem yang dapat diandalkan untuk mengubah data menjadi informasi berharga yang dapat digunakan untuk membuat keputusan rutin dan strategis. SIM juga diharapkan dapat mendukung tugas-tugas manajer, karyawan, atau pengguna layanan organisasi, serta semua aspek-aspek pokok yang ada dalam lingkungan otoritatif organisasi tersebut.

Berikut ini adalah beberapa kegunaan/fungsi sistem informasi (Rochaety, 2017):

1. Perusahaan menggunakan sistem informasi dalam mempertahankan persediaan pada tingkat paling rendah agar konsisten dan sesuai dengan jenis barang yang tersedia.
2. Bank menggunakan sistem informasi dalam memproses cek-cek nasabah dan membuat berbagai laporan rekening koran serta transaksi yang terjadi.
3. Dalam memproses transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan juga menghasilkan pendapatan sebagai bagian dari produk atau pelayanan, suatu organisasi menggunakan sistem informasi.
4. Meningkatkan produktivitas dalam pengembangan aplikasi dan pemeliharaan sistem.
5. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru.
6. Menentukan investasi mana yang akan diarahkan serta digunakan pada sistem informasi.
7. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan untuk mendukung sistem informasi.
8. Pengembangan proses perencanaan yang lebih efektif.

9. Memastikan ketersediaan kualitas dan keterampilan dalam penggunaan atau pemanfaatan sistem informasi secara kritis.
10. Meningkatkan aksesibilitas data yang disajikan secara tepat waktu dan akurat bagi para pengguna, tanpa meminta dan mengharuskan adanya perantara sistem informasi.
11. Untuk membantu pengambilan keputusan, SIM digunakan. Sebuah sistem keputusan tertutup atau terbuka adalah model dari sistem di mana keputusan dibuat. Sebuah sistem keputusan tertutup berpendapat bahwa keputusan dibuat secara independen dari masukan lingkungan yang tidak diketahui. Dalam sistem ini, faktor-faktor berikut diperhitungkan saat membuat keputusan:
 - a) Memilih suatu alternatif yang dapat dimaksimalkan, misalnya laba, volume penjualan, atau manfaat.
 - b) Memiliki metode (aturan, hubungan, dan sebagainya) yang memungkinkan dia untuk mengurutkan pentingnya semua alternatif.
 - c) Mengetahui semua perangkat alternatif dan semua konsekuensi atau hasil dari masing-masing.
12. Aktivitas/kegiatan pengelolaan merupakan dasar dari SIM. Ketiga level aktivitas dan pemrosesan informasi saling terkait. Misalnya, pengendalian persediaan (inventaris) di tingkat operasional bergantung pada pemrosesan transaksi yang benar dan tepat; pada tingkat pengendalian atau kontrol manajemen, keputusan tentang keamanan inventaris dan frekuensi pemesanan ulang bergantung pada revisi/koreksi ringkasan hasil operasi; dan pada tingkat strategis, operasi dan pengendalian manajemen terkait dengan tujuan strategis, tindakan

pesaing, dan faktor lain untuk mencapai strategi inventaris. Aspek informasi dan taktis dari perencanaan kontrol yang berada di tengahnya, tampak sangat kontras. Berdasarkan perbedaan ini, sistem informasi untuk pengendalian operasional dan sistem informasi untuk perencanaan strategis tidak sama.

13. Sistem informasi kendali operasional. Pengendalian operasional adalah prosedur yang meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan operasional tertentu. Aturan dan proses keputusan yang telah ditentukan digunakan dalam pengendalian operasional. Sebagian besar keputusan dapat diprogram. Pemrosesan transaksi, pemrosesan laporan, dan proses inspeksi adalah bagian dari dukungan pemrosesan untuk pengendalian operasi.
14. Sistem informasi pengendalian manajemen. Manajer departemen memerlukan informasi pengendalian manajemen untuk mengukur pekerjaan, mengembangkan tindakan pengendalian, merumuskan aturan keputusan baru untuk diterapkan pada karyawan operasional, dan mengalokasikan sumber daya. Rencana dan anggaran, laporan terjadwal, laporan khusus, analisis situasi masalah, pilihan tinjauan, dan jawaban atas pertanyaan adalah semua contoh keluaran sistem informasi pengendalian manajemen.
15. Sistem informasi perencanaan strategis, Tujuan dari perencanaan strategis adalah untuk menciptakan strategi bagi organisasi untuk mencapai tujuannya.
16. SIM berbasis fungsi organisasi. Sistem informasi manajemen dapat dianggap sebagai kumpulan subsistem yang diorganisir di sekitar fungsi yang dilakukan dalam suatu organisasi. Meskipun akan melibatkan

database, basis model, dan beberapa program komputer yang mirip dengan masing-masing subsistem fungsional, masing-masing subsistem tersebut memerlukan aplikasi untuk membentuk semua pemrosesan informasi yang terkait dengan fungsinya. Pemrosesan transaksi, kontrol operasional, kontrol manajerial, dan perencanaan strategis adalah semua aplikasi yang ditemukan di dalam setiap subsistem fungsional.

II.4 Konsep NENI SI LINCA (New Normal Innovation Sistem Informasi Penelitian Online Campus)

NENI SI LINCA memiliki landasan historis, bahwa dewasa ini, mengingat semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi maka juga merupakan suatu peluang dalam menyampaikan informasi secara lebih cepat, akurat dan dalam volume yang besar kepada masyarakat. Dalam kenyataannya, penggunaan media elektronik menjadi sarana yang efektif dalam pendistribusian informasi. Masyarakat menjadi reseptif terhadap informasi atau mudah dalam mendapatkan informasi, sejauh informasi tersebut tersedia dan dapat diakses secara daring. Pada akhirnya, kemudahan dalam mengakses informasi ini akan menumbuhkan peran masyarakat untuk membantu pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu meningkatkan pelayanan publik untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Selain landasan historis, Inovasi ini juga memiliki landasan hukum, karena didasarkan pada keyakinan bahwa setiap warga negara berhak dan berkewajiban untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, sebagaimana tercantum dalam Pasal 18 ayat (8) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

yang menyatakan bahwa masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang bermutu sesuai dengan asas dan tujuan.

Izin penelitian kini dapat diperoleh melalui aplikasi NENI SI LINCA yang merupakan program berbasis *online*. Pengurusan izin menjadi jauh lebih mudah dan cepat, tidak ada lagi antrian ataupun kerumunan terlebih dalam kondisi saat ini yaitu di tengah pandemi *covid-19*. NENI SI LINCA menyederhanakan prosedur yang berbelit-belit, dari yang sebelumnya pengurusan izin penelitian membutuhkan waktu SOP 2 hari kini dipangkas menjadi hanya 5 menit, tidak dibutuhkan lagi 5 orang ASN khusus melayani pendaftaran, tidak dibutuhkan lagi 2 orang ASN khusus pengarsipan karena pengarsipan dilakukan secara elektronik, dan tidak dibutuhkan lagi biaya yang besar dalam kebutuhan ATK karena izinnya menggunakan *digital signature*. NENI SI LINCA sebagai solusi strategis dalam penertiban penelitian.

Sebelum adanya NENI SI LINCA, pelayanan di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan dilakukan secara manual yaitu melalui Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan (SIMAP). Karena secara manual, tentu saja hal ini berarti pelaksanaan pelayanan dilakukan secara tatap muka yang dapat menimbulkan antrian yang panjang dan lamban, dapat menyita waktu yang lama, energi, biaya yang besar dan juga dapat menularkan *covid-19*. Eksistensi NENI SI LINCA menyederhanakan sistem pelayanan perizinan.

Inovasi NENI SI LINCA ini digagas pada tahun 2019 oleh DPMPTSP Prov. Sulsel. Tujuannya untuk mempermudah pengendalian perizinan penelitian bagi mahasiswa/peneliti secara cepat, efektif, dan efisien (gratis biaya akses dan paperless stationery), serta untuk menghentikan penyebaran covid-19. Penemuan ini bertujuan untuk meningkatkan tugas pokok dan fungsi DPMPTSP Prov. Sulawesi Selatan sebagai garda terdepan dalam hal perizinan

dan nonperizinan penyedia layanan. Penemuan ini juga membantu terwujudnya pemerintahan yang baik, efisien, dan efektif. Untuk meningkatkan integrasi dan efektivitas sistem pemerintahan berbasis elektronik, diperlukan tata kelola dan pengelolaan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Dinas Pemerintah Provinsi Sulsel dan Dinas Kominfo Sulsel berkolaborasi untuk menghidupkan aplikasi ini. Hal ini juga sebagai langkah mendekatkan pelayanan pemerintahan ke masyarakat.

NENI SI LINCA merupakan inovasi asli dari DPMPSTSP Provinsi Sulawesi Selatan dan pertama kali dikembangkan sebagai inovasi yang berkolaborasi dengan 148 perguruan tinggi (PTN, PTS, dan PTAI) serta kelompok masyarakat peneliti lainnya di Sulawesi Selatan.

Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Anggaran, dan Sumber Daya Sarpras semuanya tersedia untuk membantu pelaksanaan NENI SI LINCA. Dalam hal sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk inovasi ini, dua verifikator (Tim Teknis) dengan bantuan komputer sudah cukup. Untuk Sumber Daya Anggaran sendiri, inovasi ini didukung oleh APBD Provinsi TA. 2020 senilai Rp.100.000.000,-. Sedangkan Sumber Daya Sarpras yaitu operator (admin/tim verifikator) didukung oleh perangkat komputer saja karena ATK paperless.

II.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah kumpulan penjelasan atas item-item yang menjadi objek atau inti masalah, berdasarkan survei kepustakaan dan temuan penelitian yang bersangkutan. Kerangka pemikiran harus didasarkan pada teori yang berfungsi baik sebagai landasan maupun alat untuk melakukan penelitian.

Penulis mencoba merumuskan suatu kerangka berdasarkan judul penelitian yaitu Inovasi NENI SI LINCA (Sistem Informasi Penelitian Online

Kampus Inovasi New Normal) Studi Kasus Pelayanan Perizinan Penelitian Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, sebagai acuan dalam melakukan penelitian sesuai dengan judul penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menerapkan teori inovasi Halvorsen yang menyatakan bahwa tipologi inovasi dalam sektor publik adalah *A New or Improved Service, Process Innovation, Administrative Innovation, System Innovation, Conceptual Innovation, Radical Change of Rational*, sebagaimana tertuang dalam bukunya *Innovation in the Public Sector on the difference between public and private sector innovation*. Kerangka penelitian ini digambarkan dalam diagram di bawah ini:

Gambar II. 2 Kerangka Pikir

