

SKRIPSI

INOVASI PROPTSP BERBASIS E-GOVERNMENT DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI SULAWESI SELATAN

**LUTFIAH NADHIFAH KOROMPOT
E011211087**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2024**



Optimized using
trial version
www.balesio.com



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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Lutfiah Nadhifah Korompot
NIM : E011211087
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Inovasi ProPTSP Berbasis *E-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan.

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

Makassar, 19 Agustus 2024

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,

Dr. Gita Susanti, M.Si
NIP 196503111991032001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik,



Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 196310151989031006



LEMBAR PENGESAHAN

Inovasi ProPTSP Berbasis *E-government* di Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Provinsi Sulawesi Selatan

Lutfiah Nadhifah Korompot
E011211087

Skripsi,

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik pada
tanggal 4 September 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan pada

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

Mengesahkan,
Pembimbing Tugas Akhir,

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik,


Dr. Gita Susanti, M.Si
NIP. 196503111991032001


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



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul “Inovasi ProPTSP Berbasis *E-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan” adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Dr. Gita Susanti, M.Si). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 30 Agustus 2024
Yang menyatakan,



Lutfiah Nadhifah Korompot
E011211087



Optimized using
trial version
www.balesio.com

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian yang saya lakukan dapat terlaksana dengan baik dan skripsi ini dapat terampungkan atas kehendak Allah SWT. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Gita Susanti, M.Si selaku pembimbing akademik, Bapak Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.AP. selaku penguji 1, dan Bapak Nuralamsyah Ismail, S.Sos., MA. selaku penguji 2 atas bimbingan, diskusi, serta arahnya dalam pengerjaan skripsi ini.

Ucapan terima kasih kepada Pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan, Wakil Dekan, staf FISIP UNHAS, dan seluruh dosen beserta staf departemen Ilmu Administrasi yang telah memfasilitasi saya selama perkuliahan untuk menempuh program sarjana. Ucapan terima kasih kepada pegawai DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan serta seluruh pengguna inovasi ProPTSP yang telah bersedia menjadi informan saya karena berkat informasi yang diberikan penelitian ini dapat terampungkan.

Ucapan terima kasih kepada kedua orang tua saya. Kepada cinta pertama dan panutan saya, ayahanda Abdul Chalil Korompot S.T serta pintu surga saya, Ibunda Bua Indawati Bukoting. Terima kasih untuk senantiasa melangitkan doa, memberi motivasi, kasih sayang, serta dukungan yang luar biasa dalam hidup saya. Kedua saudara kandung saya, Diah Syawalia Korompot S.T dan Tiara Rafanda Korompot, Terima kasih telah menjadi saudara yang baik, yang senantiasa mendukung segala pilihan hidup saya. Kepada keluarga saya, tetaplah sehat dan hidup lebih lama. Kepada GEEL (Ayu, Diva, Fiqah, Maryam, Sani, Yua), sahabat saya sejak menempuh dunia perkuliahan, terima kasih atas segala kenangan serta bantuannya semasa perkuliahan yang tidak dapat dibalas dengan apapun. Tanpa mereka mungkin saya akan merasa kesepian dan kesulitan selama menempuh perkuliahan sebagai anak rantau. Kepada sahabat saya sejak SMP, GG (Adel, Afifah, Arum, Enki, Lia, Lulu, Naya, Nanat, Nisya, Manda, Mika, Salsa, Tari, Vania), yang walaupun saat ini dipisahkan oleh jarak untuk menempuh pendidikan masing-masing, terimakasih untuk tetap menjadi sahabat yang baik dengan berbagi suka dan duka hingga detik ini serta selalu memberikan dukungan besar kepada saya. Kepada Legion 2021, teman angkatan di bangku perkuliahan, terima kasih atas kebersamaannya selama kurang lebih 3 tahun ini, terimakasih telah menjadi keluarga baru saya di perantauan. Kepada HUMANIS FISIP UNHAS dan Departemen Kaderisasi, terima kasih telah menjadi wadah saya untuk berkembang melalui ilmu, relasi, dan pengalaman berharga yang diberikan selama masa perkuliahan. Kepada Teman Kerja FISIP UNHAS 2022-2024 terima kasih atas kesempatan-kesempatan yang diberikan dalam berbagai kegiatan *volunteering* yang sangat menyenangkan selama perkuliahan. Kepada Bank Indonesia, terima kasih atas beasiswa yang dipercayakan kepada saya selama satu tahun perkuliahan. Kepada GENBI 2023/2024, terima kasih telah menjadi wadah baru saya untuk berkembang lebih baik di luar kampus bersama orang-orang



ITTG Gowa I (Ka Rehan, Ka Ipul, Ka Bob, Ka Pute, Uun, Enjel, tas kenangan bersama selama ber-KKN kurang lebih 43 hari a apresiasi sebesar-besarnya untuk diri sendiri karena telah

menyelesaikan apa yang telah dimulai dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah walau seberat apapun tantangan yang dihadapi dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta kepada pihak-pihak yang tidak dapat saya cantumkan satu-persatu namanya, terima kasih untuk tidak pernah membiarkan saya merasa sendiri, yang meluangkan waktunya untuk memberi dukungan dan bantuan, serta yang turut merasakan rasa bahagia atas penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap skripsi ini dapat bermanfaat serta menjadi bahan untuk menambah wawasan dan informasi kepada pembaca. Saya mohon maaf apabila terdapat beberapa kesalahan serta kekurangan dalam skripsi ini. Terima kasih.

Penulis



Lutfiah Nadhifah Korompot



Optimized using
trial version
www.balesio.com



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

ABSTRAK

Lutfiah Nadhifah Korompot (E011211087). Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Inovasi ProPTSP Berbasis E-government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan, xiii + 75 halaman 13 gambar + 10 tabel + 35 daftar pustaka + lampiran. Dibimbing oleh Dr. Gita Susanti, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana keberhasilan Inovasi ProPTSP berbasis *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Teknik analisis data yang dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta verifikasi dan penegasan kesimpulan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Inovasi ProPTSP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan teori empat tahap pengukuran keberhasilan inovasi berbasis *e-government* oleh Alhomod S. & Shafi M. (2012) yaitu: *Presence on the web*, *Interaction between citizen and governments*, *Complete transaction over web*, dan *Integration of services* telah diterapkan sesuai tahapannya. Namun penerapan yang dilakukan di tiap tahapnya belum optimal, sehingga belum dapat dikatakan berhasil. Pada indikator *Presence on the web*, inovasi ProPTSP telah hadir sejak 1 Januari 2021 dan memberikan kemudahan bagi penggunaannya. Namun, Sosialisasi terkait inovasi ProPTSP kepada masyarakat belum dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan secara merata. Pada indikator *Interaction between citizen and governments*, telah dihadirkan dalam bentuk layanan *chat* dan pengaduan. Dalam proses interaksinya, masih terdapat kendala seperti tidak direspon dan kendala jaringan. Pada indikator *Complete transaction over web*, transaksi yang dilakukan yaitu transaksi berkas tanpa pungutan biaya. Kendala dalam proses transaksi ini seperti kendala jaringan, panduan yang kurang, *database* yang kecil, *file* yang harus di *compress*, serta penyimpanan progres berkas yang disebabkan oleh sistem yang belum dikembangkan. Pada indikator *Integration of services*, dimana seluruh layanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan telah diintegrasikan melalui inovasi ProPTSP. Beberapa kendala dalam proses integrasi layanan ini seperti OPD yang masih ego sektoral, ketidaktahuan masyarakat, serta biaya pendaftaran yang tinggi.



E-government



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

ABSTRACT

Lutfiah Nadhifah Korompot (E011211087). Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. E-Government Based ProPTSP Innovation at the South Sulawesi Province Investment and One-Stop Integrated Services Service (DPMPTSP), xiii + 75 pages 13 pictures + 10 table + 35 references + appendices. Supervised by Dr. Gita Susanti, M.Si.

This research aims to explain how successful the e-government-based ProPTSP innovation was in the South Sulawesi Province Investment and One-Stop Integrated Services Service (DPMPTSP). This research uses a descriptive qualitative approach. Data collection techniques are carried out through observation, interviews and document review. Data analysis techniques are carried out through data collection, data reduction, data presentation, as well as verification and confirmation of conclusions.

The results of the research show that the ProPTSP Innovation in the South Sulawesi Province One-Stop Investment and Services Service (DPMPTSP) is based on the four-stage theory of measuring the success of e-government-based innovation by Alhomod S. & Shafi M. (2012), namely: Presence on the web , Interaction between citizens and government, Complete transactions over web, and Integration of services have been implemented according to the stages. However, the implementation carried out at each stage is not optimal, so it cannot be said to be successful. In the Presence on the web indicator, the ProPTSP innovation has been present since January 1 2021 and provides convenience for its users. However, socialization regarding ProPTSP innovations to the community has not been carried out evenly by the DPMPTSP of South Sulawesi Province. The Interaction between citizens and government indicator has been presented in the form of chat and complaint services. In the interaction process, there are still obstacles such as not responding and network problems. In the Complete transaction over web indicator, the transaction carried out is a file transaction without any fees. Obstacles in this transaction process such as network constraints, lack of guidance, small databases, files that must be compressed, and storage of file progress caused by a system that has not been developed. In the Integration of services indicator, where all licensing and non-licensing services at the DPMPTSP of South Sulawesi Province have been integrated through the ProPTSP innovation. Some obstacles in the process of integrating these services such as OPDs that are still ego-sectoral, public ignorance, and high development costs.



n, E-government

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tinjauan Teori	5
I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
I. 3.1 Tujuan Penelitian.....	9
I. 3.2 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II METODE PENELITIAN.....	10
II.1 Pendekatan	10
II.2 Prosedur.....	10
II. 2.1 Penentuan Informan	10
II. 2.2 Teknik Pengumpulan Data	10
II. 2.3 Teknik Analisis Data	11
II. 2.4 Validitas dan Reliabilitas Data	12
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	14
III.1 Inovasi ProPTSP berbasis e-government di DPMPSTSP Provinsi Sulawesi Selatan	14
III. 1.1 <i>Presence on the Web</i> (Keberadaan Web)	15
III. 1.2 <i>Interaction between citizen and governments</i> (Interaksi Antara Masyarakat dan Pemerintah).....	25
III. 1.3 <i>Complete Transaction over Web</i> (Penyelesaian Transaksi Melalui Web).....	33
III. 1.4 <i>Integration of Services</i> (Integrasi Layanan)	48
.....	58
.....	58



IV.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Tampilan Umum Inovasi ProPTSP	4
Gambar I. 2 Tahapan Pengukuran Keberhasilan Inovasi Berbasis <i>E-government</i> Menurut Alhomod S. & Shafi M. (2012)	7
Gambar I. 3 Kerangka Berpikir	8
 Gambar III.1.1. 1 Contoh Penginformasian Pada Inovasi ProPTSP	20
Gambar III.1.1. 2 Tampilan Untuk <i>Log-in</i> Inovasi ProPTSP	24
Gambar III.1.1. 3 Tampilan Setelah <i>Log-in</i> Inovasi ProPTSP	24
 Gambar III.1.2. 1 Layanan <i>Chat</i> Pada Inovasi ProPTSP.....	28
Gambar III.1.2. 2 Layanan Pengaduan Pada Inovasi ProPTSP.....	30
 Gambar III.1.3. 1 Contoh <i>Output</i> dari Inovasi ProPTSP	42
Gambar III.1.3. 2 Laman Pengajuan Perizinan dan Non Perizinan Pada Inovasi ProPTSP	47
 Gambar III.1.4. 1 Layanan Tracking Pada Inovasi ProPTSP	50
Gambar III.1.4. 2 Tampilan Inovasi ProPTSP Saat <i>Down Server</i>	52
Gambar III.1.4. 3 Rencana Pengembangan Inovasi ProPTSP.....	54



DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Sektor dan Jumlah Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Inovasi ProPTSP Per Juni 2024.....	3
Tabel III. 1 Sektor dan Jumlah Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Inovasi ProPTSP Per Juli 2024.....	14
Tabel III.1.1. 1 Hasil Reduksi Data Wawancara Terhadap Pegawai DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan pada Indikator <i>Presence on The Web</i> (Keberadaan Web)	22
Tabel III.1.1. 2 Hasil Reduksi Data Wawancara Terhadap Pengguna Inovasi ProPTSP pada Indikator <i>Presence on The Web</i> (Keberadaan Web).....	23
Tabel III 1.2. 1 Hasil Reduksi Data Wawancara Terhadap Pegawai DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan pada Indikator <i>Interaction Between Citizen and Governments</i> (Interaksi Antara Masyarakat dan Pemerintah)	31
Tabel III 1.2. 2 Hasil Reduksi Data Wawancara Terhadap Pengguna Inovasi ProPTSP pada Indikator <i>Interaction Between Citizen and Governments</i> (Interaksi Antara Masyarakat dan Pemerintah).....	32
Tabel III.1.3. 1 Hasil Reduksi Data Wawancara Terhadap Pegawai DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan pada Indikator <i>Complete Transaction Over Web</i> (Penyelesaian Transaksi Melalui Web).....	45
Tabel III.1.3. 2 Hasil Reduksi Data Wawancara Terhadap Pengguna Inovasi ProPTSP pada Indikator <i>Complete Transaction Over Web</i> (Penyelesaian Transaksi Melalui Web)	46
Tabel III.1.4. 1 Hasil Reduksi Data Wawancara Terhadap Pegawai DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan pada Indikator <i>Integration of Services</i> (Integrasi Layanan)	55
Tabel III.1.4. 2 Hasil Reduksi Data Wawancara Terhadap Pengguna Inovasi ProPTSP pada Indikator <i>Integration of Services</i> (Integrasi Layanan)	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Penulis	64
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian dari FISIP Universitas Hasanuddin	64
Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan.	65
Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan.	67
Lampiran 5. Logbook Penelitian	67
Lampiran 6. Rekapitulasi Perizinan dan Non Perizinan melalui Inovasi ProPTSP	73



BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pemerintah sebagai entitas yang memiliki kewenangan dan otoritas dalam menyusun dan melaksanakan kebijakan publik, memiliki peran dalam meningkatkan kesejahteraan dan melindungi kepentingan masyarakat. Pemerintah pusat memiliki tanggung jawab penuh untuk memastikan bahwa kebijakan dan regulasi yang diterapkan dapat mencakup kebutuhan dari berbagai daerah di suatu negara. Otonomi daerah merupakan upaya untuk memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengelola urusan daerahnya sesuai dengan kebutuhan dan karakteristiknya masing-masing.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, pelaksanaan otonomi daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih responsif sesuai kebutuhan masyarakat. Mariana (2010) menjelaskan bahwa otonomi daerah harus memberikan ruang gerak yang lebih leluasa kepada pemerintah daerah untuk menentukan nasibnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal dengan fokus utama mensejahterakan masyarakat. Dengan kata lain, pemerintah daerah perlu daya inovatif dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya. *United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA)* menjelaskan bahwa inovasi diciptakan untuk meningkatkan peran profesionalisme dan *visibility* dari pelayanan publik dengan beberapa kategori dasar, yaitu transparansi, akuntabilitas, perbaikan pelayanan publik, dan implementasi *ICTs (Information and Communication Technologies)* atau *e-government* (Suwarno, 2008).

Konsep *e-government* di Indonesia sendiri telah ada sejak tahun 2003 melalui Inpres Nomor 3 Tahun 2003, Tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-government*. Menurut Grönlund (2008), *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit-unit lain dari pemerintah. Penerapan *e-government* penting untuk mewujudkan kehadiran negara dan membangun tata kelola pemerintahan yang transparan, efektif, dan terpercaya. Konsep *e-government* ini kemudian hadir sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mengharuskan segala hal efektif dan efisien termasuk pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai pemberian suatu pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara dasar yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2016). Pelayanan publik kemudian dituntut untuk dapat mengikuti kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan sangat kompleks. Pemerintah kemudian menghadirkan berbagai inovasi untuk mengatasinya. Pelayanan publik dan inovasi berhubungan erat dengan teknologi baru yang kreatif. Menurut Kasali (2015) adanya teknologi yang canggih telah memudahkan inovasi-inovasi baru untuk lahir menggantikan cara lama (*old mind*) yang kurang efektif dan efisien menjadi cara baru (*new mind*) untuk menciptakan sebuah kenormalan baru.



995:32) menjelaskan bahwa "*an innovation is an idea, practice, or device as new by individual or another unit of adoption*". Artinya, sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau suatu organisasi. 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. Muharam dan Melawati (2019) menjelaskan bahwa 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. Pemerintah yang dapat menyediakan pelayanan yang efisien, efektif, berkualitas, murah, dan terjangkau adalah salah satu aspek perbaikan sektor publik yang juga merupakan hasil dari upaya inovatif di sektor publik.

Di Indonesia sendiri, telah banyak tercipta inovasi-inovasi baru yang dibentuk oleh pemerintah pusat maupun daerah. Menurut Vernanda (2018) Inovasi merupakan strategi dan solusi yang ampuh bagi pemerintah dalam upaya meningkatkan daya saing. Melalui pembentukan inovasi mengindikasikan bahwa manajer publik perlu bekerja secara kreatif dan kooperatif di seluruh domain birokrasi. Inovasi-inovasi yang dibentuk kemudian diharapkan dapat diimplementasikan untuk dapat mengubah tata kelola pemerintahan menjadi lebih baik. Penciptaan suatu inovasi dalam pelayanan publik merupakan langkah cerdas yang dilakukan dalam realisasi dari reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi menjadi harapan baru masyarakat dalam mendukung terwujudnya pemerintahan yang bersih, akuntabel, efisien serta menghadirkan pelayanan publik yang optimal dan berdampak (Dwiyanto et al., 2002). Salah satu bentuk reformasi birokrasi yang dilakukan pemerintah adalah reformasi di bidang perizinan. Reformasi birokrasi di bidang perizinan dilakukan untuk memperbaiki beberapa indikator seperti, kualitas pelayanan, aksesibilitas dalam hal keterjangkauan jarak dan harga, *equity* atau perlakuan adil kepada seluruh masyarakat dalam mendapatkan layanan publik, transparansi, dan akuntabilitas.

Provinsi Sulawesi Selatan menjadi salah satu daerah yang melakukan reformasi birokrasi di bidang perizinan dengan melahirkan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* dalam bentuk website bernama ProPTSP. Inovasi ProPTSP ini pernah ikut serta dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) yang diadakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN RB). Pembentukan inovasi ini didasarkan atas Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 26 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Inovasi ini di *launching* tanggal 1 Januari 2021 dan dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Provinsi Sulawesi Selatan yang dapat diakses melalui *link* resmi yaitu <https://proptsp.sulselprov.go.id/#>. Tujuan dari inovasi ini adalah memenuhi kebutuhan pelaku usaha dan mempermudah akses pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan demikian, pelaku usaha tak perlu lagi mendatangi kantor DPMPSTSP untuk mengajukan perizinan. ProPTSP terintegrasi dengan sejumlah Dinas teknis terkait pelayanan perizinan yang ada di provinsi Sulawesi Selatan. Terdapat sekitar 21 sektor usaha dibawah kewenangan provinsi Sulawesi Selatan dengan 79 jenis pelayanan usaha per Juni 2024.



Tabel I. 1 Sektor dan Jumlah Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Inovasi ProPTSP Per Juni 2024

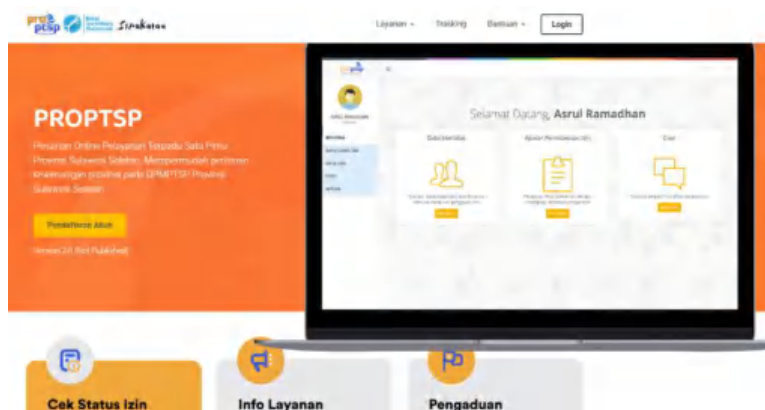
No	Sektor Usaha	Jenis Pelayanan
1	Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	1
2	Sosial	3
3	Kelautan dan Perikanan	0
4	Perhubungan	7
5	Peternakan dan Kesehatan Hewan	8
6	Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang	4
7	Energi Dan Sumber Daya Mineral	10
8	Kesehatan	13
9	Pendidikan	7
10	Kehutanan	13
11	Lingkungan Hidup dan Kehutanan	4
12	Perdagangan	1
13	Ketahanan Pangan	1
14	Kesatuan Bangsa dan Politik	2
15	Penelitian dan Pengembangan	2
16	Kebudayaan dan Pariwisata	0
17	Perindustrian	0
18	Penanaman Modal	1
19	Ketenagakerjaan	1
20	Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan	0
21	Bina Marga dan Bina Konstruksi	1

Sumber: ProPTSP (2024)

Inovasi ProPTSP ini hadir sebagai bentuk penerapan *e-government* di Provinsi Sulawesi Selatan. Melalui inovasi ProPTSP, masyarakat dapat melakukan permohonan perizinan usaha maupun non usaha. Pemohon tidak perlu lagi datang ke kantor DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan untuk mengajukan perizinan maupun non perizinan karena saat ini perizinan maupun non perizinan dapat diajukan secara *online*. Pemohon perizinan juga dapat melakukan interaksi dengan pengelola layanan inovasi ProPTSP DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan melalui layanan chat yang tersedia serta layanan pengaduan. Pelayanan pada inovasi ProPTSP juga mengharuskan pemenuhan berkas pemohon saat mengajukan perizinan, misalnya Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB) yang membutuhkan Tanda Daftar Gudang (TDG). Tersedia pula layanan *tracking* atau pengecekan status permohonan perizinan secara *online* melalui inovasi ProPTSP. Output dari pengajuan perizinan maupun non perizinan melalui inovasi ProPTSP yakni dokumen izin maupun non izin berbentuk *pdf* yang disertai tanda tangan elektronik yang sudah tersertifikasi oleh Badan Sertifikasi Elektronik BSSN, sehingga perizinan maupun non perizinan yang telah terbit dengan mudah di *download* oleh pemohon.



Gambar I. 1 Tampilan Umum Inovasi ProPTSP



Sumber: ProPTSP (2024)

Inovasi ProPTSP ini kemudian menyederhanakan sistem pelayanan perizinan maupun non perizinan di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan secara cepat. Seperti prosedur yang semula pengajuannya perizinan dapat memakan waktu sehari-hari, saat ini bahkan dengan waktu kurang lebih lima menit pemohon perizinan sudah dapat mengajukan perizinan maupun non perizinan di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan melalui inovasi ProPTSP. Tidak dibutuhkannya lagi pegawai untuk melayani perizinan secara langsung, karena pengelolaan perizinan ini dilakukan secara *online* dan *output*-nya pun diberikan kepada pemohon dalam bentuk elektronik. Selain itu, pengadaan inovasi ini dapat menghindari segala bentuk pungutan liar yang dapat terjadi karena sistemnya sudah berbasis *online*. Hadirnya inovasi ProPTSP ini juga membantu mewujudkan pemerintahan yang baik, efisien, dan efektif. Hal ini menjadi salah satu langkah untuk mendekatkan pelayanan pemerintahan ke masyarakat.

Berdasarkan hasil pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa permasalahan pada inovasi ProPTSP DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Sebelum adanya inovasi ProPTSP, pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan dilakukan secara manual dimana pelayanan dapat terlaksana bila ada interaksi langsung antara pemohon perizinan dan penerima permohonan yang dalam hal ini adalah DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Inovasi ProPTSP yang harusnya mampu mengefisienkan pemenuhan kebutuhan terkait dokumen perizinan dan dikarenakan pengajuannya lebih mudah karena berbasis *online*, pada kenyataannya dalam konteks pemenuhan dokumen perizinan melalui inovasi ProPTSP mengalami waktu pemenuhan yang sama dengan pengajuan perizinan saat dilakukan secara manual. Selain itu, banyak masyarakat yang tidak mengetahui terkait hadirnya inovasi ProPTSP. Inovasi ProPTSP juga kerap kali mengalami gangguan yang kemudian menghambat proses pengajuan perizinan hingga proses verifikasi terhadap dokumennya. Peneliti angkat sebuah rumusan masalah yaitu bagaimana keberhasilan berbasis *E-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan?

penelitian terdahulu diantaranya dilakukan oleh Amalia dkk (2021)



yang menganalisis terkait Implementasi Inovasi Kebijakan Program (SPP) Simpan Pinjam Perempuan di Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo menggunakan teori inovasi implementasi yang dikemukakan oleh Toddy Steelman (2010) dari segi faktor individu yang terdiri dari Motivasi, Norma-Norma, dan Kesesuaian. Hasil penelitian tersebut yakni dari faktor motivasi terjadinya peningkatan pelunasan tunggakan, dari faktor norma-norma meningkatnya minat masyarakat terhadap program tersebut, serta dari faktor kesesuaian masih terdapat ketidaksesuaian terhadap masyarakat. Selanjutnya Suci (2022) juga menganalisis terkait Implementasi Inovasi Aplikasi SISNAKER di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar dengan menggunakan teori kriteria sukses implementasi inovasi dari Real dan Poole (2005) berdasarkan tiga indikator pengukuran kriteria kesuksesan implementasi inovasi yakni: *a. Use, b. Performance, c. User attitudes and beliefs*. Hasil penelitian tersebut yakni pengimplementasian inovasi aplikasi Sisnaker di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar telah dilaksanakan dengan baik. Terakhir, Firman (2022) yang menganalisis terkait Inovasi SIAP BOSS (Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Single Submission*) Di Kabupaten Pinrang dengan menggunakan teori kriteria sukses implementasi inovasi dari Real dan Poole (2005) berdasarkan lima indikator pengukuran kriteria kesuksesan implementasi inovasi yakni: penggunaan, kinerja, sikap dan keyakinan pengguna, integrasi ke dalam organisasi, dan efektivitas upaya implementasi. Hasil penelitian, tersebut yakni 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.

Penelitian mengenai Inovasi ProPTSP berbasis *e-government* di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan tentunya memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini dengan penelitian terdahulu sama sama menganalisis terkait inovasi. Sedangkan perbedaannya yakni terletak pada penggunaan teori, dimana teori yang digunakan peneliti adalah teori oleh Alhomod S. & Shafi M (2012) yang menjelaskan empat tahap pengukuran keberhasilan inovasi berbasis *e-government*, diantaranya yakni: *Presence on the web, Interaction between citizen and governments, Complete Transaction over Web, dan Integration of services*. Perbedaan lain juga terletak pada lokus penelitian peneliti dimana lokus penelitian peneliti berada di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan.

Berdasarkan uraian diatas maka dilakukan penelitian dengan judul **“Inovasi ProPTSP Berbasis *E-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan.”** menggunakan teori keberhasilan inovasi berbasis *e-government* oleh Alhomod S. & Shafi M. (2012).

I.2 Tinjauan Teori

Peneliti kemudian melakukan tinjauan terhadap beberapa teori yang dapat menjelaskan inovasi ProPTSP oleh DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Teori-teori yang telah ditinjau kemudian dipilih satu yang paling sesuai untuk menjelaskan fenomena yang diangkat oleh peneliti.

Real dan Poole (2005:73) mengemukakan bahwa terdapat lima indikator pengukuran kriteria kesuksesan implementasi inovasi dengan indikator diantaranya *Presence on the web* (Keberadaan), *Performance* (Kinerja), *User attitudes and beliefs* (Sikap dan Keyakinan), *Integration into the organization* (Integrasi ke dalam Organisasi), dan *Effectiveness of implementation effort* (Efektivitas upaya implementasi). Adapun penjelasan dari indikator-indikator tersebut yakni sebagai



berikut:

1. *Use* (Penggunaan)
Gunakan pengukuran untuk mencoba menangkap sejauh mana inovasi benar-benar digunakan dalam praktik.
2. *Performance* (Kinerja)
Inovasi sering diadopsi untuk meningkatkan beberapa aspek kinerja organisasi dan, karenanya, kinerja dapat digunakan sebagai kriteria untuk sukses.
3. *User attitudes and beliefs* (Sikap dan keyakinan pengguna)
Suatu inovasi juga dapat dikatakan berhasil dilaksanakan jika anggota organisasi membentuk sikap dan keyakinan yang disukai tentangnya. Karena dampak inovasi bergantung pada kemauan untuk menggunakannya, sikap dan keyakinan yang disukai meningkatkan kemungkinan manfaat akan terwujud.
4. *Integration into the organization* (Integrasi ke dalam organisasi)
Sebuah inovasi juga bisa dikatakan berhasil jika menjadi rutinitas atau meresap ke dalam organisasi dengan cara tertentu.
5. *Effectiveness of implementation effort* (Efektivitas upaya implementasi)
Sejauh mana upaya implementasi itu efektif adalah ukuran keberhasilan lainnya. Darpada memanfaatkan keberhasilan inovasi, ukuran keberhasilan implementasi mengasumsikan bahwa inovasi yang efektif adalah bagian dari implementasi yang efektif dan harus tercermin di dalamnya.

Selanjutnya pandangan oleh Steelman (2010) yang mengemukakan bahwa terdapat tiga variabel yang berpengaruh dalam pengimplementasian inovasi. Menurut Steelman (2010) keberhasilan implementasi inovasi dalam suatu kebijakan program dapat diukur melalui tiga faktor diantaranya Faktor Individu yang meliputi motivasi, norma-norma, dan harmoni, serta kesesuaian Individu. Kemudian Faktor Struktur yang meliputi aturan dan komunikasi, insentif, keterbukaan, dan keseimbangan struktur. Dan terakhir Faktor Budaya yang meliputi guncangan, pengelompokan, dan pengakuan. Adapun penjelasan terperinci dari indikator indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Individu
Faktor individu meliputi: motivasi, norma-norma, dan harmoni, serta kesesuaian Individu yang termotivasi dan bekerja dalam norma-norma sosial di tempat kerja dan lembaga yang dominan atau budaya organisasi yang mendukung inovasi atau praktek inovatif.
2. Faktor Struktur
Faktor struktur terdiri atas aturan dan komunikasi, insentif, keterbukaan, dan keseimbangan struktur yang memfasilitasi aturan yang jelas dan komunikasi, insentif yang mendorong kepatuhan terhadap praktek inovatif, lingkungan politik yang terbuka untuk inovasi, dan kesadaran perlawanan dan langkah-langkah untuk mengatasi, mengurangi, atau menetralsir perlawanan.
3. Faktor Budaya
Faktor budaya terdiri atas guncangan, pengelompokan, dan pengakuan. Strategi untuk membingkai masalah untuk mendukung praktek inovatif, memanfaatkan atau fokus peristiwa jika terjadi, dan penggunaan inovasi untuk legitimasi.

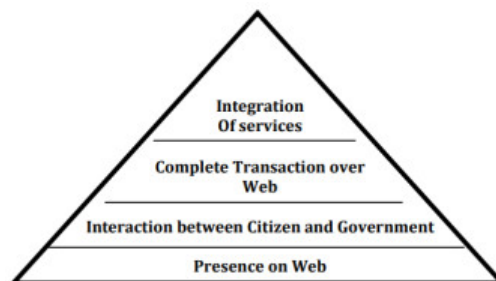


pandangan menurut Alhomod S. & Shafi M. (2012) yang ahwa ada 4 tahapan yang terstruktur dan berkesinambungan untuk asilan dari suatu inovasi khususnya pada inovasi yang berbasis e-

government. Menurut Alhomod S. & Shafi M. (2012) tahapan yang harus dilalui suatu inovasi dapat dikatakan berhasil yang pertama yaitu dengan *Presence on the web* (Keberadaan Web), kemudian adanya *Interaction between citizen and governments* (Interaksi Antara Masyarakat dan Pemerintah), selanjutnya terdapat *Complete Transaction over Web* (Penyelesaian Transaksi Melalui Web), dan yang terakhir *Integration of services* (Integrasi layanan). Adapun penjelasan terperinci dari tiap-tiap tahapan pengukuran keberhasilan inovasi berbasis *e-government* yakni sebagai berikut:

1. *Presence on the web* (Keberadaan Web)
Tahap pertama dalam *e-government* mana pun ditandai dengan keberadaan web yang berfungsi sebagai tempat umum untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat. Tahap ini merupakan bagian paling dasar dari sistem tata kelola elektronik dan memiliki kemampuan terbatas. Contoh tahap ini adalah situs web pemerintah yang hanya menyediakan informasi tetapi tidak memiliki kemampuan interaksi.
2. *Interaction between citizen and governments* (Interaksi Antara Masyarakat dan Pemerintah)
Tahap kedua ini ditandai dengan hadirnya interaksi dimana terjadi semacam komunikasi antara pemerintah dan masyarakat pada web. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengotomatisasi fungsi-fungsi pemerintahan, yang mungkin mencakup tugas sederhana seperti pengunduhan formulir email dari instansi terkait.
3. *Complete Transaction over Web* (Penyelesaian Transaksi Melalui Web)
Tahap ini melibatkan transaksi yang dilakukan antara masyarakat dengan pemerintah yang diselesaikan melalui internet. Tahapan ini cukup kompleks dan memungkinkan warga menyelesaikan seluruh tugas kapan saja baik siang maupun malam. Contohnya seperti pembayaran tagihan dan pajak.
4. *Integration of services* (Integrasi layanan)
Tingkat tertinggi dari semua penerapan *e-government* adalah dimana teknologi dimanfaatkan secara maksimal. Tahapan ini menentukan bagaimana fungsi-fungsi pemerintahan diperkenalkan, diorganisir dan dilaksanakan. Pada tahap ini, berbagai departemen pemerintah saling berbagi informasi dan juga menawarkan layanan kepada masyarakat secara *online*.

Gambar I. 2 Tahapan Pengukuran Keberhasilan Inovasi Berbasis *E-government* Menurut Alhomod S. & Shafi M. (2012)



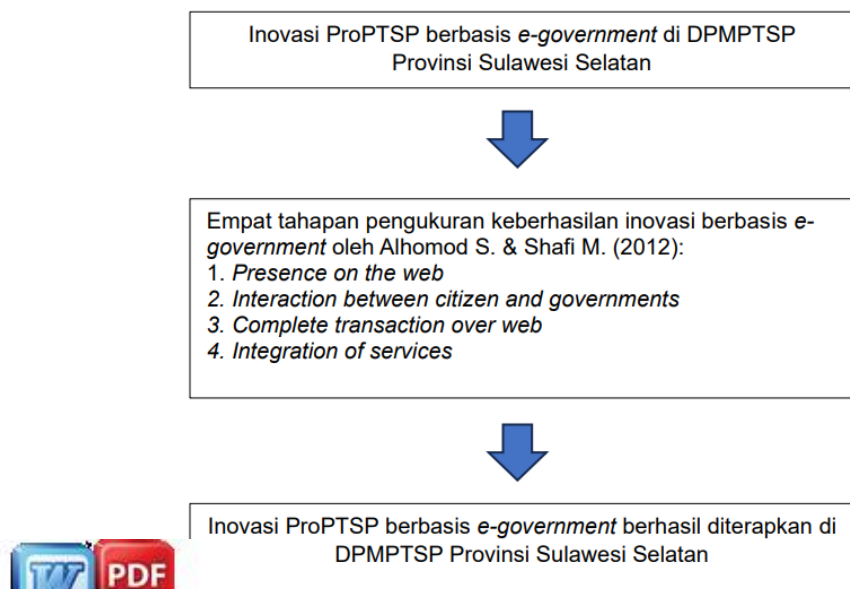
Sumber: Alhomod S. & Shafi M (2012)



Berdasarkan pandangan Alhomod S. & Shafi M. (2012), suatu inovasi berbasis *e-government* dapat dikatakan berhasil apabila telah melewati empat tahap yang dikemukakannya, yakni diantaranya *Presence on the web* (Keberadaan Web), kemudian adanya *Interaction between citizen and governments* (Interaksi Antara Masyarakat dan Pemerintah), selanjutnya terdapat *Complete Transaction over Web* (Penyelesaian Transaksi Melalui Web), dan yang terakhir *Integration of services* (Integrasi layanan). Tahapan-tahapan tersebut juga harus dilalui secara berurutan sesuai dengan piramida tahapan inovasi yang telah dikemukakan oleh Alhomod S. & Shafi M. (2012) seperti pada gambar diatas. Dengan kata lain, suatu inovasi berbasis *e-government* tidak dapat dikatakan berhasil jika tahapan yang terjadi tidak terlaksana secara berurut sesuai dengan tahapan yang dikemukakan oleh Alhomod S. & Shafi M. (2012), sebab tahapan-tahapan tersebut saling berkesinambungan dari tahap pertama hingga tahap terakhir.

Teori yang kemudian digunakan oleh peneliti pada penelitian ini yakni teori empat tahap pengukuran keberhasilan inovasi oleh Alhomod S. & Shafi M. (2012). Penggunaan teori ini dikarenakan peneliti merasa teori ini merupakan teori yang relevan terhadap masalah yang penulis angkat. Teori ini juga dapat mengukur keberhasilan suatu inovasi dari perspektif masyarakat sebagai pengguna serta perspektif lembaga selaku pembuat inovasi. Selain itu teori ini menjadi teori satu satunya teori yang ditinjau oleh peneliti yang berfokus pada inovasi berbasis *e-government* yang dimana hal tersebut sesuai dengan penelitian peneliti yang juga berupa inovasi berbasis *e-government* yakni inovasi ProPTSP. Berikut merupakan gambaran kerangka berpikir yang digunakan oleh peneliti pada penelitian terkait Inovasi ProPTSP berbasis *e-government* di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan.

Gambar I. 3 Kerangka Berpikir



Sumber: Olahan Peneliti (2024)



I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I. 3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana keberhasilan inovasi ProPTSP berbasis *e-government* di DPMPSTSP Provinsi Sulawesi Selatan.

I. 3.2 Manfaat Penelitian

a) Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi civitas akademika sebagai bentuk kontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan terkhusus ilmu administrasi publik bidang *e-Government* serta dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya secara variatif dan berkelanjutan jika terdapat fokus atau lokus yang sama.

b) Manfaat Praktis

- Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti terkait inovasi ProPTSP di DPMPSTSP Provinsi Sulawesi Selatan dan dapat membuat peneliti mengaktualisasikan ilmu peneliti selama perkuliahan kemudian dituangkan pada penelitian ini.
- Bagi pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi DPMPSTSP Provinsi Sulawesi Selatan agar dapat mengevaluasi, memperbaharui, memperbaiki, serta meningkatkan inovasi-inovasi pada sektor pelayanan publik yang telah ada.
- Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait inovasi ProPTSP oleh DPMPSTSP Provinsi Sulawesi Selatan.

