

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat telah memberikan dampak signifikan bagi kehidupan manusia. Hampir seluruh aktivitas sehari-hari, mulai dari pekerjaan, pendidikan, hingga pemenuhan kebutuhan pokok, kini dapat dilakukan secara instan dan online. Perubahan ini menjadikan aktivitas masyarakat lebih mudah dan efisien. Namun, di sisi lain, kemajuan teknologi juga menghadirkan tantangan baru, seperti menurunnya produktivitas sebagian masyarakat akibat tingginya ketergantungan pada teknologi. Pertumbuhan penduduk yang pesat, khususnya di kota-kota besar seperti Makassar, juga menimbulkan berbagai permasalahan perkotaan yang menuntut penyelesaian cepat melalui pemanfaatan teknologi.

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam pola pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk lebih responsif, cepat, transparan, dan akuntabel dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini tidak lepas dari meningkatnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pelayanan, karena masyarakat kini menginginkan layanan yang sesuai harapan, mudah diakses, dan memberikan manfaat nyata.

Dalam menghadapi tuntutan tersebut, Pemerintah Indonesia berupaya menciptakan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Salah satunya adalah penerapan prinsip Digital Melayani (Dilan) sebagai bagian dari konsep good governance. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terdapat delapan asas yang harus dipenuhi, yaitu kepentingan umum, keprofesionalan, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2013 tentang Keterbukaan Informasi Publik juga menegaskan enam asas penyelenggaraan layanan, yakni transparansi, aksesibilitas, kecepatan, keterjangkauan, kesederhanaan, dan ketepatan waktu. Kedua dasar hukum tersebut menegaskan komitmen pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Salah satu bentuk implementasi nyata adalah melalui penerapan Electronic Government (E-Government). Menurut Bank Dunia (dalam Nasrullah, 2016), e-government adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah, seperti internet, jaringan, dan mobile computing, untuk membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah, masyarakat, pelaku bisnis, dan lembaga terkait lainnya. Tujuan dari e-government adalah menciptakan pemerintahan yang efisien, efektif, produktif, responsif, dan transparan. Manfaat yang dihasilkan antara lain peningkatan kualitas pelayanan publik, pencegahan korupsi, peningkatan penerimaan negara, hingga pengurangan biaya administrasi.

Dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala, seperti prosedur yang rumit, biaya tinggi, dan minimnya kepastian waktu. Oleh karena itu, pemerintah melakukan reformasi pelayanan publik secara bertahap. Generasi pertama lahir dengan Pelayanan Publik Terpadu, kemudian berkembang menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dan kini menghadirkan generasi ketiga, yaitu Mal Pelayanan Publik (MPP). Berdasarkan Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017, MPP merupakan wadah yang memadukan pelayanan dari instansi pusat, daerah, BUMN, BUMD, maupun swasta untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Kehadiran MPP diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat serta meningkatkan daya saing global.

Provinsi Sulawesi Selatan merupakan salah satu daerah yang aktif dalam mengimplementasikan transformasi pelayanan publik, khususnya melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Kehadiran lembaga ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama di bidang perizinan dan investasi. Inovasi terbaru yang dikembangkan adalah penerapan Digital Approaching di MPP. Inovasi ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara digital tanpa harus melalui prosedur manual yang berbelit-belit.

Adanya Digital Approaching, pelayanan publik dapat dilakukan lebih cepat, transparan, akuntabel, dan efisien. Masyarakat tidak lagi harus mengantre lama atau mengisi berkas manual, karena sebagian besar layanan dapat diakses melalui sistem online. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga mendorong terciptanya tata kelola pelayanan publik yang modern dan efektif.

Meski demikian, penerapan inovasi digital tidak selalu berjalan tanpa kendala. Hambatan yang masih ditemui di antaranya keterbatasan literasi digital masyarakat, kerumitan penggunaan sistem bagi pengguna baru, serta keterbatasan uji coba sebelum implementasi penuh. Faktor-faktor pendukung dan penghambat inilah yang menentukan keberhasilan inovasi digital dalam pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bagaimana penerapan Digital Approaching mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat implementasi inovasi digital tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara akademis sebagai bahan kajian ilmiah, maupun secara praktis bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di Indonesia

Penelitian terdahulu telah banyak dilakukan untuk memahami inovasi digital.

Rohman (2018) dalam penelitiannya yang berjudul "Implementasi E-Government dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Sleman" menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Namun, hambatan masih ditemukan pada literasi digital masyarakat serta keterbatasan infrastruktur.

Putri (2019) melalui penelitian “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kota Surabaya” menemukan bahwa penerapan inovasi digital melalui aplikasi e-service terbukti mempermudah akses masyarakat, mengurangi biaya administrasi, serta mempercepat prosedur birokrasi. Meski demikian, belum semua masyarakat dapat mengakses layanan digital secara optimal akibat perbedaan tingkat pendidikan dan usia.

Santoso & Hidayat (2020) dalam jurnal “Peran Mal Pelayanan Publik dalam Reformasi Birokrasi” menjelaskan bahwa keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan lompatan inovasi pada sektor pelayanan publik karena berhasil memadukan berbagai jenis layanan dalam satu tempat. Kendati demikian, penelitian ini juga menekankan pentingnya inovasi digital untuk mengurangi ketergantungan pada pelayanan konvensional.

Nuraini (2021) dalam tesisnya “Adopsi Inovasi Digital dalam Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Barat” menggunakan teori difusi inovasi Rogers (1995) untuk menganalisis penerimaan aplikasi pelayanan berbasis digital. Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi *relative advantage* dan *observability* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara *complexity* menjadi faktor penghambat utama.

Rahman (2022) dalam penelitiannya “Transformasi Digital dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu” mengungkapkan bahwa digitalisasi pelayanan di DPMPSTP memberikan dampak positif pada efisiensi dan transparansi, tetapi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sosialisasi, kesenjangan akses internet, serta resistensi sebagian aparatur terhadap perubahan.

## I.2 Tinjauan Teori

Peneliti melakukan peninjauan terhadap beberapa teori dan mempertimbangkan teori-teori apa saja yang dapat menjelaskan apa saja yang perlu diukur dalam inovasi.

### a. Teori Inovasi Administrasi Publik – Osborne & Gaebler (1992)

Inovasi dalam administrasi publik merupakan sebuah konsep penting yang menekankan pada pembaruan, perubahan, dan penciptaan cara baru dalam penyelenggaraan pemerintahan agar pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Tidak hanya sekadar memperkenalkan teknologi baru, inovasi dalam administrasi publik juga menyangkut perubahan dalam struktur, proses, pola interaksi, maupun budaya organisasi birokrasi.

1. **Orientasi pada Misi (Mission-Driven)** birokrasi berfokus pada pencapaian tujuan pelayanan, bukan sekadar aturan.
2. **Berorientasi pada Hasil/Manfaat (Outcome-Oriented)** pendanaan dan program diarahkan untuk menghasilkan manfaat nyata bagi masyarakat.
3. **Berorientasi pada Pelanggan/Masyarakat (Customer-Driven)** kebutuhan dan kepuasan masyarakat menjadi prioritas utama.

4. **Desentralisasi dan Pemberdayaan (Decentralization & Empowerment)** mendorong peran aktif masyarakat serta mendekatkan pelayanan.
5. **Efisiensi dan Kompetisi (Efficiency & Competition)** pelayanan publik dirancang lebih efisien, kompetitif, dan responsif.

#### **b. Teori Inovasi Publik – Mulgan & Albury (2003)**

Dalam laporannya *Innovation in the Public Sector* menjelaskan bahwa inovasi dalam sektor publik merupakan penciptaan dan penerapan ide-ide baru yang menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi birokrasi, serta manfaat nyata bagi masyarakat. Menurut mereka, inovasi publik dipicu oleh beberapa faktor, antara lain meningkatnya kebutuhan masyarakat, perkembangan teknologi, tuntutan efisiensi, serta dorongan akuntabilitas.

Indikator inovasi publik menurut Mulgan & Albury meliputi: (1) peningkatan kualitas layanan, (2) peningkatan kepuasan masyarakat, (3) keberlanjutan program, serta (4) kemampuan menjawab kebutuhan yang dinamis. Fokus teori ini tidak hanya melihat pada proses adopsi inovasi sebagaimana dikemukakan Rogers (1995), melainkan lebih menekankan pada **outcome inovasi** yaitu manfaat langsung yang diterima masyarakat dan birokrasi. Dengan demikian, teori Mulgan & Albury dapat menjadi pembanding yang memperkuat analisis mengenai sejauh mana inovasi digital pada Mal Pelayanan Publik mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

1. **Penciptaan Nilai Publik (Creating Public Value)** Inovasi harus menghasilkan manfaat nyata bagi masyarakat, bukan hanya efisiensi internal birokrasi.
2. **Responsif terhadap Kebutuhan Masyarakat (Meeting Social Needs)** Inovasi lahir dari pemahaman terhadap masalah publik yang berkembang, serta mampu menyesuaikan layanan dengan kebutuhan warga.
3. **Kolaborasi dan Kemitraan (Collaboration & Partnership)** Inovasi muncul melalui kerja sama lintas sektor (pemerintah, swasta, masyarakat sipil).
4. **Pemanfaatan Teknologi dan Pengetahuan (Use of Knowledge & Technology)** Penggunaan teknologi digital, data, dan informasi untuk menciptakan cara baru dalam pelayanan publik.
5. **Keberlanjutan (Sustainability)** Inovasi tidak bersifat sesaat, tetapi mampu bertahan dan memberi dampak jangka panjang.
6. **Pengukuran Hasil dan Dampak (Measurable Impact)** Inovasi harus dapat diamati baik berupa peningkatan efisiensi, kepuasan masyarakat, maupun perbaikan kinerja birokrasi.

### c. Teori Inovasi Publik - Hartley (2005)

melihat inovasi dalam administrasi publik sebagai suatu proses dinamis dan multidimensi yang melibatkan perubahan dalam cara pemerintah merancang, mengelola, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbeda dengan sektor swasta yang orientasinya pada keuntungan, inovasi di sektor publik berfokus pada penciptaan nilai publik, seperti peningkatan kualitas layanan, transparansi, keadilan, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

**Hartley** menekankan bahwa inovasi publik tidak hanya menyangkut penerapan teknologi baru, tetapi juga mencakup pembaruan layanan, perbaikan proses birokrasi, perubahan posisi atau cara layanan diberikan, serta transformasi paradigma tata kelola. Artinya, inovasi dapat berupa hal yang sederhana seperti penyederhanaan prosedur pelayanan, maupun hal yang besar seperti pergeseran dari pola pikir birokratis tradisional menuju tata kelola yang partisipatif dan kolaboratif.

Selain itu, inovasi publik menurut Hartley sangat dipengaruhi oleh konteks sosial, budaya, dan politik. Hal ini karena sektor publik melibatkan banyak aktor dan kepentingan, sehingga inovasi sering lahir melalui proses kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil. Oleh karena itu, inovasi publik tidak hanya dilihat sebagai sebuah produk atau hasil, tetapi juga sebagai sebuah proses sosial yang memerlukan dukungan, adaptasi, dan legitimasi.

#### 1. **Product Innovation (Inovasi Produk/Layanan)**

Penciptaan layanan baru atau perbaikan layanan yang sudah ada agar lebih bermanfaat bagi masyarakat.

#### 2. **Process Innovation (Inovasi Proses)**

Perubahan dalam cara kerja internal birokrasi, misalnya penyederhanaan prosedur, digitalisasi, atau efisiensi alur kerja.

#### 3. **Position Innovation (Inovasi Posisi)**

Perubahan cara suatu layanan dipersepsikan atau diposisikan dalam masyarakat, misalnya dari pelayanan yang rumit menjadi mudah diakses.

#### 4. **Strategic Innovation (Inovasi Strategis)**

Perubahan besar dalam arah, tujuan, atau strategi organisasi publik dalam memberikan pelayanan.

#### 5. **Governance Innovation (Inovasi Tata Kelola)**

Inovasi dalam cara pemerintah bekerja sama dengan aktor lain (swasta, LSM, masyarakat) untuk menciptakan nilai publik

### d. Difusi Inovasi Menurut Rogers (1995)

Rogers (1995) dalam karyanya *Diffusion of Innovations* menjelaskan bahwa difusi inovasi merupakan suatu proses komunikasi yang terjadi dalam jangka waktu tertentu di antara anggota suatu sistem sosial, di mana informasi tentang suatu ide atau inovasi disebarkan, dipahami, dan pada akhirnya diadopsi

oleh masyarakat. Difusi inovasi bukanlah proses yang sederhana, melainkan sebuah konsep yang kompleks karena melibatkan interaksi antara inovasi itu sendiri, pengguna, serta lingkungan sosial dan budaya yang memengaruhinya. Keberhasilan suatu inovasi sangat ditentukan oleh bagaimana masyarakat memandang manfaat, kesesuaian, tingkat kerumitan, peluang untuk dicoba, dan hasil yang dapat diamati dari inovasi tersebut (Rogers, 1995).

### 1. **Relative Advantage (Keuntungan Relatif)**

- Se jauh mana inovasi dipandang lebih unggul dibanding cara lama.
- Indikator turunan: efisiensi waktu, penghematan biaya, peningkatan kualitas layanan, kemudahan akses.

### 2. **Compatibility (Kesesuaian)**

- Tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, kebutuhan, dan pengalaman pengguna.
- Indikator turunan: kesesuaian dengan regulasi, kebutuhan masyarakat, dan budaya pelayanan.

### 3. **Complexity (Kerumitan)**

- Tingkat kesulitan atau kemudahan inovasi untuk dipahami dan digunakan.
- Indikator turunan: kemudahan prosedur, aksesibilitas, kesederhanaan sistem/aplikasi.

### 4. **Trialability (Dapat Dicoba)**

- Kemungkinan inovasi untuk diuji coba sebelum diadopsi penuh.
- Indikator turunan: adanya demo, uji coba layanan, sosialisasi terbatas.

### 5. **Observability (Dapat Diamati)**

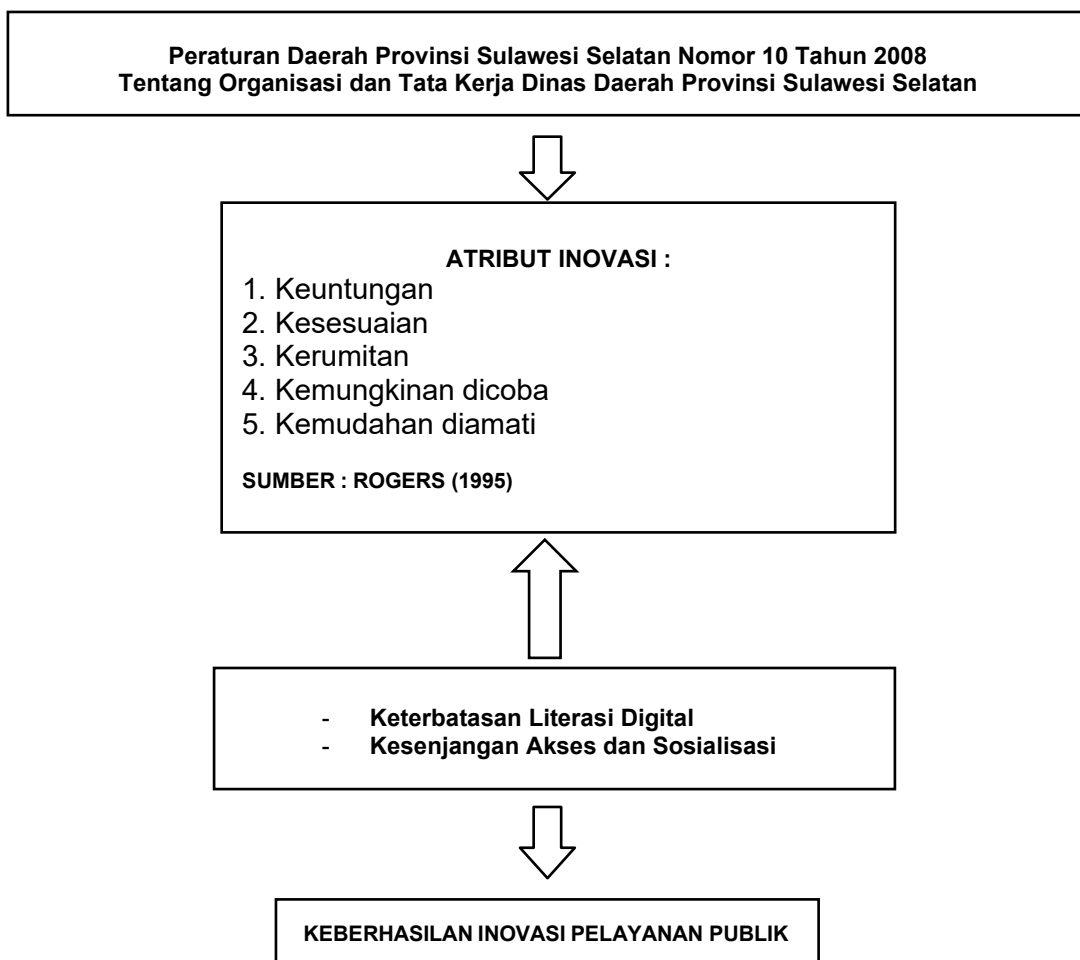
- Se jauh mana hasil inovasi dapat terlihat nyata oleh orang lain.
- Indikator turunan: keterlihatan manfaat, peningkatan kepuasan masyarakat, transparansi layanan, berkurangnya keluhan.

Peneliti memilih teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (1995) sebagai grand theory. Alasan utama pemilihan teori ini adalah karena Rogers memberikan kerangka analisis yang jelas dan terukur dalam memahami bagaimana suatu inovasi diperkenalkan, diterima, dan diadopsi oleh masyarakat. Teori Rogers menekankan lima dimensi utama, yaitu relative advantage (keuntungan relatif), compatibility (kesesuaian), complexity (tingkat kerumitan), trialability (kemungkinan dicoba), dan observability (dapat diamati). Kelima dimensi ini sangat relevan untuk menganalisis sejauh mana inovasi digital Digital Approaching di Mal Pelayanan Publik Provinsi Sulawesi Selatan dapat memberikan manfaat, mudah digunakan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta terlihat hasilnya secara nyata.

Jika dibandingkan dengan teori inovasi administrasi publik lainnya seperti Osborne & Gaebler (1992), Mulgan & Albury (2003), maupun Hartley (2005), teori Rogers lebih aplikatif dalam konteks penelitian ini. Osborne & Gaebler menekankan pada prinsip reinventing government yang lebih menyoroti aspek manajerial, Mulgan & Albury

berfokus pada penciptaan nilai dan kolaborasi, sementara Hartley menekankan pada tipologi inovasi dalam sektor publik. Meskipun penting, ketiga teori tersebut lebih bersifat konseptual dan normatif, sehingga kurang memberikan indikator yang operasional untuk mengukur penerimaan inovasi digital oleh masyarakat dan aparat pemerintah.

**Gambar 1.1 Konsep Kerangka Pikir**



## **I.3 Tujuan dan Manfaat**

### **I.3.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang dilaksanakan oleh penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan penerapan digital approaching pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada penerapan digital approaching pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

### **I.3.2 Manfaat Penelitian**

Untuk memberikan informasi tentang inovasi pelayanan yang berbasis digital. Dengan melakukan penelitian ini penulis berharap adanya manfaat yang diperoleh sebagai bahan pembelajaran dan informasi yang berifat ilmiah untuk masyarakat luas serta stakeholder terkait. Adapun manfaat yang di harapkan yaitu:

#### **1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis, sehingga masyarakat dapat memperkaya wawasan serta mempunyai pengetahuan luas tentang pelayan publik yang berbasis digital di dinas penanaman modal dan pelayan terpadu satu pintu.

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

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan alternatif ataupun suatu langkah yang dimana sifat praktif yang memiliki kepentingan mampu merefleksikan serta evaluasi program yang dikeluarkan oleh pemerintah khususnya penerapan tentang inovasi digital approaching.

## **BAB II METODE PENELITIAN**

### **II.1 Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang lebih berdasarkan pada fenomena dan berusaha untuk memahami dan menafsirkan makna dari suatu peristiwa (Pasolong 2013:161). Menurut Creswell (2013:4) pendekatan kualitatif melibatkan upaya-upaya penting seperti pengajuan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dan kemudian menganalisis data. Dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehinggamemudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Inovasi *Digital Approaching* Mal Pelayanan Publik DiDinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

### **II.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Fokus penelitian digunakan sebagai dasar pengumpulan data sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan pemahaman dengan cara pandang karya ilmiah ini, maka penulis akan memberikan penjelasan mengenai maksud dan fokus penelitian terhadap penulisan karya ilmiah ini.

Fokus penelitian merupakan penjelasan dari kerangka pikir. Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian adalah lima indikator pelayanan publik yang menjadi ukuran suatu keberhasilan Inovasi *Digital Approaching* Mal Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, yaitu:

- a. Relative Advantage atau keuntungan Relatif, bahwa sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang telah di terapkan sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang mencirikannya sehingga dapat dibedakan dengan apa yang telah diciptakan sebelumnya.
- b. Compatibility atau Kesesuaian. Inovasi juga memiliki sifat menyesuaikan dengan inovasi yang di gantinya. Dalam artian inovasi sebelumnya tidak serta merta ditinggalkan begitu saja, meskipun faktor biaya yang dibutuhkan tidak sedikit, inovasi yang lama juga telah menjadi bagian dari proses transisi menuju inovasi baru yang telah diharapkan. Disisi lain hal ini juga dapat

- memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi yang akan di jalankan agar berjalan lebihcepat dan sesuai yang diinginkan.
- c. Complexity atau kerumitan. Karena sifatnya yang baru, tertentu inovasimemiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi di bandingkan inovasi yang telah diterapkan sebelumnya. Namun karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada akhirnya tidak menjadi masalah penting bagi organisasi dalam menjalankan inovasi tersebut.
  - d. Trialability atau kemungkinan untuk dicoba. Bahwa inovasi akan diterima apabila telah diuji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang terdahulu. Maka sebuah inovasi harus melewati fase “uji pbulik” dimana setiap orang atau pihak yang mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sehuah inovasi
  - e. Observability atau kemudahan diamati. Penting dalam inovasi agar dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatuyang lebih baik.

### **II.3 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam implementasi Digital Approaching pada Mal Pelayanan Publik (MPP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali data secara komprehensif mengenai pengalaman, persepsi, serta dinamika yang terjadi dalam penerapan inovasi digital pelayanan publik. Metode kualitatif dipandang tepat karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang realitas sosial, termasuk faktor pendukung dan penghambat implementasi inovasi digital. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada angka atau data statistik, tetapi lebih pada interpretasi makna, konteks, serta implikasi dari penerapan inovasi digital di lingkungan birokrasi pelayanan publik. Lokasi penelitian ditetapkan di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan, khususnya pada unit layanan Mal Pelayanan Publik, mengingat instansi ini merupakan pionir dalam implementasi inovasi digital di bidang pelayanan perizinan dan non-perizinan di wilayah Sulawesi Selatan. Subjek penelitian terdiri atas aparatur penyelenggara layanan dan masyarakat pengguna layanan yang dianggap dapat memberikan informasi yang relevan terhadap fokus penelitian.

## **II.4 Prosedur Penelitian**

### **II.4 .1 Penentuan Penelitian**

Dalam Penelitian ini melibatkan informan yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Informan penelitian ini terdiri atas :

1. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
2. Kepala Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
3. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
4. Kepala Seksi Pengaduan Perizinan Penanaman Modal
5. Kepala Seksi Perencanaan Dan Sistem Informasi Penanaman Modal

### **II.4.2 Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi.  
Teknik ini dilakukan dengan jalan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti. Dari hasil ini kita dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang masalahnya dan petunjuk yang dibutuhkan.
2. Wawancara.  
Dimana terjadi proses interaksi dan komunikasi antara pewawancara dengan responden atau informan untuk memperoleh gambaran tentang masalah yang terdapat dalam rumusan masalah.
3. Dokumentasi.  
Teknik pengumpulan dokumen ini bertujuan untuk mendukung data yang di peroleh melalui observasi dan wawancara serta melengkapi teknik observasi dan teknik wawancara mendalam.

### **II.4.3 Teknik Analisis Data**

Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan

yang sudah diruliskan dalam catatan lapangan,

dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan. Didalam melakukan analisis data peneliti mengacu kepada beberapa tahapan yang dijelaskan Miles dan Huberman (Moleong, 2001) terdiri dari beberapa tahapan antara lain:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap key informan yang compatible terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan
2. Reduksi data (data reduction) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti, tujuan diadakan transkrip data (transformasidata) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian di lapangan.
3. Penyajian data (data display) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan.
4. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing/verification), yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dari proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data dapat di uji validitasnya.

#### **II.4.4 Validitas dan Reliabilitas**

1. Validitas Validitas dalam penelitian kualitatif didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipasi, atau pembaca secara umum, istilah validitas dalam penelitian kualitatif dapat disebut pula dengan *trustworthiness, authenticity, and credibility* (Creswell (dalam Susanto, 2013)). Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:
  - a. Triangulasi Data Triangulasi (Moleong, 2014) yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan melakukan

pengecekan atau perbandingan terhadap data yang diperoleh dengan sumber atau kriteria yang lain diluar data itu, untuk meningkatkan keabsahan data. Pada penelitian ini, triangulasi yang dilakukan adalah:

- 1) Triangulasi sumber, dengan kata lain, dengan membandingkan apa yang dikatakan oleh subjek dengan apa yang dikatakan oleh informan, data yang diperoleh dapat dipercaya karena diperoleh tidak hanya dari subjek penelitian itu sendiri, tetapi juga dari sumber lain seperti tetangga atau teman subjek.
  - 2) Triangulasi metode, yaitu dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dan membandingkan data hasil pengamatan data hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan. Dalam hal ini peneliti melakukan pengecekan apakah data yang didapatkan pada saat wawancara sudah sesuai dengan kebutuhan peneliti.
- b. Menggunakan bahan referensi Melalui bahan referensi ini dapat mendukung data yang diperoleh karena fakta yang terjadi di lapangan harus didukung dengan bukti dokumentasi. Untuk uji validitas eksternal penelitian kualitatif, peneliti harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya saat membuat laporan. Dengan demikian, temuan penelitian menjadi jelas bagi pembaca. untuk membuat keputusan apakah hasil penelitian dapat digunakan di tempat lain.
2. Reliabilitas

Uji reliabilitas atau dependability dalam penelitian kualitatif dilakukan untuk memastikan bahwa hasil dari penelitian reliabel. Reliabel yang dimaksud metode yang digunakan oleh peneliti untuk mencapai hasil harus ditunjukkan sebagai berikut: menentukan masalah, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan, dan sampai pada kesimpulan. Atau dengan kata lain orang lain dapat mengulangi penelitian tersebut.