repository.ub.ac.id

INOVASI PROGRAM SISTEM LAYANAN PERIZINAN TERPADU (SILAT)

(Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

ARIYUDA JEREMY IMANUEL
155030107111002

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2019

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

MOTTO

“Jika kamu melakukan sesuatu dengan cinta, kamu akan melampaui batas yang kamu miliki”

Ariyuda Jeremy Imanuel

“Kiranya diberikan-Nya kepadamu apa yang kaukehendaki dan dijadikan-Nya berhasil apa yang kaurancangkan”

Mazmur 20:5

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul	:	Proses Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi)
Disusun oleh	:	Ariyuda Jeremy Imanuel
NIM	:	155030107111002
Fakultas	:	Ilmu Administrasi
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Publik

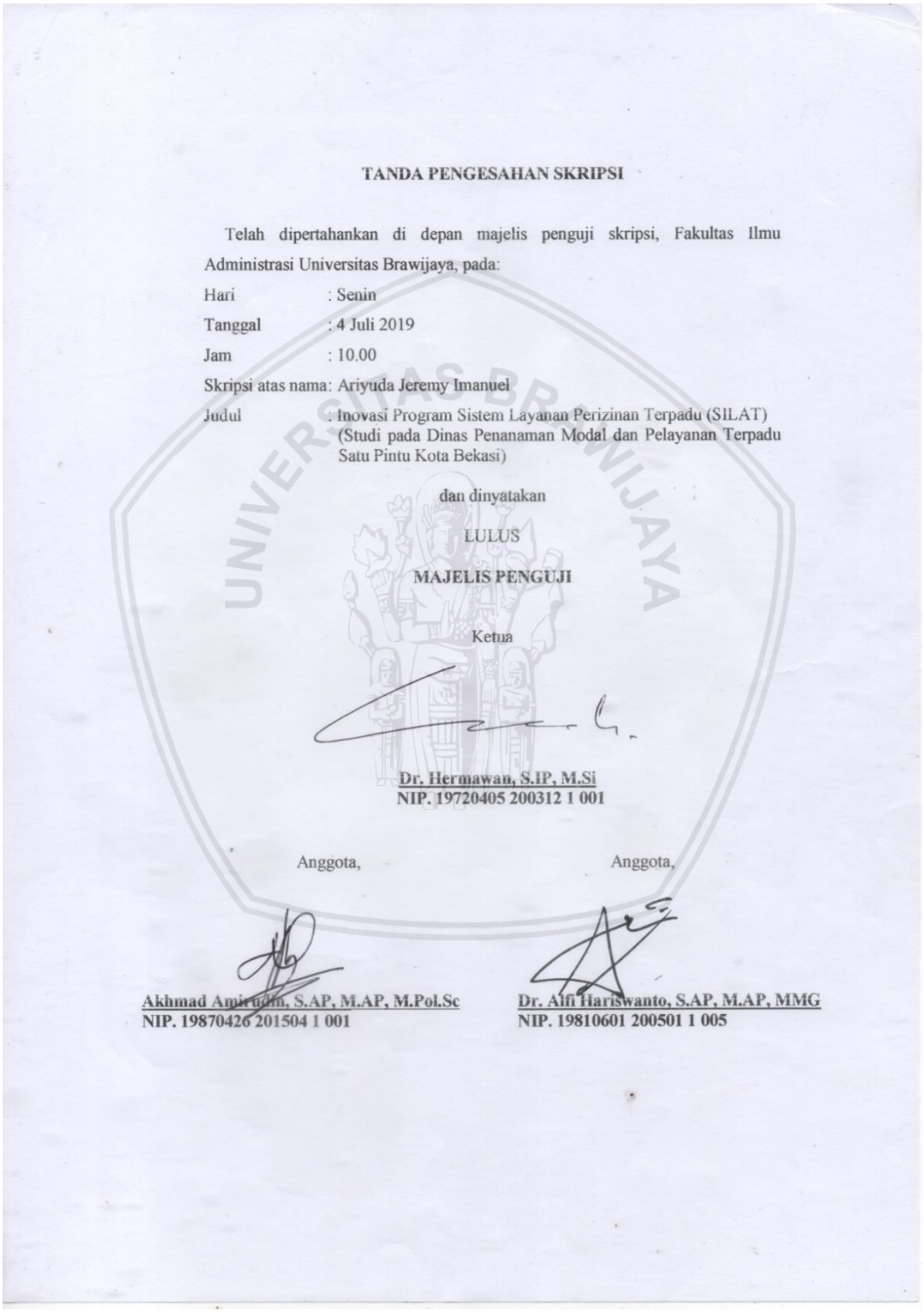
Malang, April 2019

Komisi Pembimbing	Komisi Pembimbing
Ketua	Anggota
Dr. Hermawan, S.IP, M.Si	**Akhmad Amirudin, S.AP, M.AP, M.Pol.Sc**
NIP. 19720405 200312 1 001	**NIP. 19870426 201504 1 001**

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI



TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Senin
Tanggal : 4 Juli 2019
Jam : 10.00
Skripsi atas nama: Ariyuda Jeremy Imanuel
Judul : Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi)

dan dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Dr. Hermawan, S.IP, M.Si
NIP. 19720405 200312 1 001

Anggota,

Akhmad Amiruddin, S.AP, M.AP, M.Pol.Sc
NIP. 19870426 201504 1 001

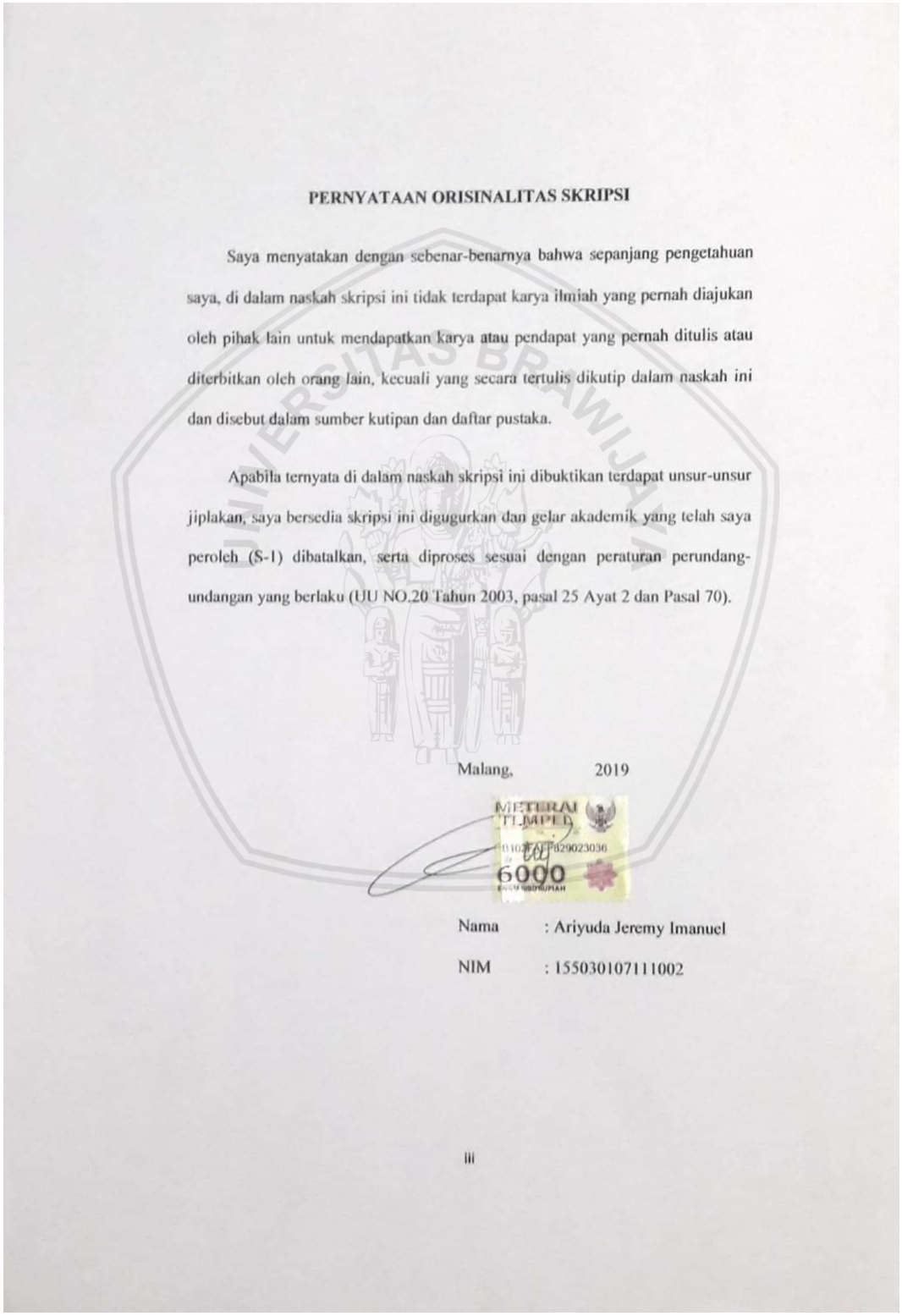
Anggota,

Dr. Alfi Hariswanto, S.AP, M.AP, MMG
NIP. 19810601 200501 1 005

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU NO.20 Tahun 2003, pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 2019

Nama : Ariyuda Jeremy Imanuel

NIM : 155030107111002

iii

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

Jeremy, Ariyuda. 2019. **Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu).** Dr. Hermawan, S.IP, M.Si., Akhmad Amirudin, S.AP, M.AP, M.Pol.Sc

---

RINGKASAN

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang menjelaskan bahwa inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Pada pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 dijelaskan bahwa sasaran dari inovasi daerah yaitu (1) peningkatan pelayanan publik; (2) pemberdayaan dan peran serta masyarakat; (3) peningkatan daya saing daerah. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah akan menjadi lebih baik jika organisasi/instansi terkait melakukan inovasi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi membentuk sebuah inovasi program dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan. Inovasi program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) telah diluncurkan pada pertengahan tahun 2017 tepatnya pada tanggal 8 Agustus 2017. SILAT merupakan sebuah sistem pelayanan perizinan yang dalam penyelenggaraannya berbasis *online*.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hal itu bertujuan untuk mendeskripsikan proses pengembangan inovasi program SILAT di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi yang terdiri dari kebutuhan atau masalah, riset dasar dan aplikatif, pengembangan, komersialisasi, difusi dan adopsi, konsekuensi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan disaat penelitian yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian terdiri dari peneliti sendiri, pedoman wawancara, dan perangkat penunjang yang digunakan peneliti saat melakukan observasi di lapangan. Dalam menganalisis data penelitian, peneliti mengacu pada metode yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Hasil penelitian menunjukan bahwa proses pengembangan inovasi program SILAT belum dijalankan dengan baik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi. Hal tersebut didasari oleh proses pengembangan inovasi program SILAT yang tidak sesuai dengan teori proses pengembangan inovasi. Tahap pengembangan, riset dasar dan aplikatif, pengembangan, komersialisasi, difusi dan adopsi adalah tahap-tahap yang tidak sesuai dengan teori proses pengembangan inovasi. Namun demikian, inovasi program SILAT tetap dapat berjalan dengan baik

Kata Kunci: Inovasi, Proses Pengembangan Inovasi, SILAT

repository.ub.ac.id

Jeremy, Ariyuda. 2019. **Program Innovation Integrated Licensing Service System (Study at One-Stop Service Investment and Integrated Licensing Service Agency of Bekasi City)**, Dr. Hermawan, S.IP, M.Si., Akhmad Amirudin, S.AP, M.AP, M.Pol.Sc.

SUMMARY

According to Government Regulation Number 38 of 2017 concerning Regional Innovation which explains that regional innovation is all forms of renewal in the implementation of regional government. In article 2 of Government Regulation Number 38 of 2017, it is explained that the targets of regional innovation are (1) improving public services; (2) empowerment and community participation; (3) increasing regional competitiveness. So it can be concluded that services carried out by local governments will be better if the organizations/agencies involved to innovate. One-Stop Service Investment and Integrated Licensing Service Agency of Bekasi City forms an innovative program in order to improve the quality of licensing services. Program Innovation Integrated Licensing Service System was launched in mid 2017 precisely on August 8, 2017. SILAT is a licensing service system that is based online.

This research uses descriptive research with a qualitative approach. It aims to describe the process of developing the SILAT innovation program at the One-Stop Service Investment and Integrated Licensing Service Agency of Bekasi City consisting of needs or problems, basic and applicative research, development, commercialization, diffusion and adoption, consequences. The data sources used are primary data and secondary data. Data collection techniques used when research is through observation, interviews, and documentation. The research instrument consisted of the researchers themselves, interview guidelines, and supporting devices used by researchers when conducting observations in the field. In analyzing research data, researchers refer to the method proposed by Miles, Huberman, and Saldana.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

The results of the study showed that the process of developing the SILAT program innovation had not been properly carried out by the One-Stop Service Investment and Integrated Licensing Service Agency of Bekasi City. This is based on the SILAT program innovation development process that is not in accordance to the theory of the innovation development process. The development stage, basic and applicative research stage, development stage, commercialization stage, diffusion and adoption stage are stages that are not in accordance to the theory of the innovation development process. However, the SILAT program innovation can still run well.

Keyword: Innovation Program, Innovation Development Process, SILAT

repository.ub.ac.id

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan ini untuk papa, mama, dan keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga dan tidak mungkin dapat saya balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.

Untuk papa dan mama yang selalu membuat saya termotivasi dan selalu mendoakan. Terimakasih.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan rahmat dan berkat atas segala karunia yang diberikan kepada penulis menyelesaikan laporan skripsi berjudul **"Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)"**, doa selalu dipanjatkan kepada Yesus Kristus Putra Allah, beserta keluarga, sahabat, dan orang yang mengikutinya hingga akhir kelak.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam menempuh ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini, peneliti ingin menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Adminstrasi Publik Fakultas Ilmu Adminstrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

4. Bapak Dr. Hermawan, S.IP, M.Si, selaku Ketua Komisi Pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Akhmad Amirudin, S.AP, M.AP, M.Pol.Sc selaku Anggota Komisi Pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan serta memotivasi saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan serta seluruh staff dan karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya atas bantuan dan kerjasama yang telah diberikan.
7. Seluruh Pimpinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi, Bapak Mardi, S.KOM, M.Si, Ibu Dyah Kusumo Winahyu, S.H., Bapak Teguh Catur, S.AP, Bapak Muhammad Dito S.Kom, Ibu Rosa, yang telah memberikan izin untuk meneliti di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.
8. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik (HUMANISTIK) periode 2016-2018 yang telah menjadikan peneliti sebagai manusia yang terus berkembang dalam bidang akademik maupun non akademik.
9. Pengawal Hajimandra yang tak hentinya memberikan semangat dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung, Reva Kurniawan, Anisa Rahmawati, Silvia Sahrul, Bangkit Agung Kurniawan, Nur Fathana

Ayuni, Michael Jerry, Cintya Maulidya, Soni Rio, Sabrina Almas, Ja'far Shodiq, Rama Citra, Mudzafar Ismal, Marta Trifena.

10. Preman Doa Ibu, sahabat di Kota Bekasi yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, Cahyo, Anom, Marcel, Sena, Lucky, Joger, Genta, Hendron, Paul, Vidy, dan Heiman.
11. Fake Life Production, sahabat awal semester yang selalu menyemangati peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, Putri Nabila, Rama Citra, Michael Jerry, dan Tasya Fiane.
12. Keluarga Kontrakan Jaya yang selalu memberikan inspirasi dan semangat dalam penulisan skripsi ini, Ja'far, Ervan, Michael, dan Yashel.
13. Team Conspirathings yang selalu menemani penulis dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini, Dimas dan Rio.
14. Audrey Lavy Nailean yang tidak pernah berhenti dalam memberikan dukungan serta nasihat ketika penulis berada pada titik jenuh.
15. Saudara dan Saudari Administrasi Publik 2015 yang selalu memotivasi dan memberikan inspirasi bagi penulis.
16. Serta semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Tuhan YME akan membalas budi baik yang membantu pelaksanaan maupun penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha memberikan hasil yang terbaik tetapi penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis memohon maaf jika ada kata-kata yang

salah dan tidak berkenan di hati, itu semata-mata dayang dari penulis dan jika ada yang bermanfaat itu semata-mata datang dari Tuhan YME. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk masa sekarang maupun masa yang akan datang. Amin.

Malang, 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO ..... **i**
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **ii**
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iii**
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI ..... **iv**
RINGKASAN ..... **v**
SUMMARY ..... **vii**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **ix**
KATA PENGANTAR ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xiv**
DAFTAR TABEL ..... **xvii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xviii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xix**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 9
E. Sistematika Penulisan 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **12**
A. Administrasi Publik 12
B. Inovasi 14
1. Pengertian Inovasi 14
2. Konsep Inovasi Sektor Publik 15
3. Tipologi Inovasi Sektor Publik 17
4. Proses Pengembangan Inovasi 18
5. Faktor yang Berpengaruh dalam Inovasi Sektor Publik 21
C. Pelayanan Publik 26
1. Pengertian Pelayanan Publik 26
2. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik 29
3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik 33
4. Sistem Layanan/*Service Systems* 36
D. *E-Government* 37
1. Pengertian *E-Government* 37
2. Manfaat *E-Government* 38

BAB III METODE PENELITIAN **40**
A. Jenis Penelitian 40
B. Fokus Penelitian 41
C. Lokasi dan Situs Penelitan 42
D. Jenis dan Sumber Data 43
E. Teknik Pengumpulan Data 45
F. Instrumen Penelitian 47

G. Analisis Data 49
H. Keabsahan Data 53

BAB IV PEMBAHASAN 56
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 56
1. Gambaran Umum Kota Bekasi 56
a. Sejarah Kota Bekasi 56
b. Letak Geografis dan Administratif Kota Bekasi 57
c. Topografi 59
d. Kondisi Sosial dan Kependudukan 59
e. Visi dan Misi Kota Bekasi 62
2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi 67
B. Penyajian Data 86
1. Proses Pengembangan Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) 86
1) Kebutuhan atau Masalah 87
2) Riset Dasar dan Aplikatif 90
3) Pengembangan 93
4) Komersialisasi 95
5) Difusi dan Adopsi 100
6) Konsekuensi 102
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) 105
a. Faktor Pendukung Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) 105
1) Modal Manusia 105
2) Modal Kepemimpinan 108
b. Faktor Penghambat Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) 110
1) Penghambat Sumber Internal 111
2) Penghambat Sumber Eksternal 113
C. Pembahasan 116
1. Proses Pengembangan Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) 116
1) Kebutuhan atau Masalah 117
2) Riset Dasar dan Aplikatif 119
3) Pengembangan 121
4) Komersialisasi 123
5) Difusi dan Adopsi 126
6) Konsekuensi 127
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) 129
a. Faktor Pendukung Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) 129
1) Modal Manusia 129

2) Modal Kepemimpinan 131
b. Faktor Penghambat Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) 133
1) Penghambat Sumber Internal 133
2) Penghambat Sumber Eksternal 135

BAB V PENUTUP 138
A. Kesimpulan 138
B. Saran 143

DAFTAR PUSTAKA 147
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Jumlah Pengaduan Masyarakat terkait Maldaministrasi Pelayanan Publik	2
2.	Data Kepadatan Penduduk Kota Bekasi Tahun 2017	61
3.	Data Kepegawaian DPMPTSP Kota Bekasi	71
4.	Data Pengaduan Pelayanan SIUP dari Masyarakat	90
5.	Rencana Kegiatan Belanja Langsung Urusan pada DPMPTSP Kota Bekasi Tahun Anggaran 2018	90

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Siklus Inovasi	2
2.	Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif	61
3.	Peta Kota Bekasi	71
4.	Grafik Jumlah Penduduk Kota Bekasi Tahun 2008-2016	90
5.	Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Bekasi	72
6.	Alur Pelayanan Perizinan melalui Program SILAT	93
7.	Rapat Koordinasi dengan Dinas Teknis	95
8.	Sosialisasi Program SILAT kepada Internal DPMPTSP Kota Bekasi	97
9.	Sosialisasi Program SILAT melalui Media Massa	98
10.	Sosialisasi Program SILAT	99
11.	Sosialisasi Program SILAT kepada perusahaan di Kota Bekasi	100
12.	Fitur *Tracking* Program SILAT	104
13.	Perbandingan Tampilan *Website* SILAT	108
14.	Meja Bantuan di Mall Pelayanan Publik	115

repository.ub.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1.	Surat Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi	148
2.	Pedoman Wawancara	149
3.	Dokumentasi Penelitian	154
4.	Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003	156

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Setiap masyarakat yang tinggal di Indonesia pasti memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi. Masyarakat tidak mungkin memenuhi kebutuhannya sendiri sehingga masyarakat membutuhkan peran dari pemerintah. Peran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat biasa dikenal dengan pelayanan publik. Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2001:5) pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu pemberi layanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Moenir (2001:13) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan dari pemerintah kepada masyarakat melalui sistem, prosedur, dan metode sesuai dengan hak yang dimiliki oleh masyarakat.

Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui beberapa produk layanan. Menurut LAN (2003:183) terdapat tiga jenis produk layanan yaitu Produk Layanan Privat, Produk Layanan Publik, Produk Pelayanan yang

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

disediakan Negara dan Swasta. Produk layanan yang diberikan oleh pemerintah harus mengandung beberapa unsur dasar, salah satunya adalah kualitas, proses, dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus menjamin kualitas dari pelayanannya tersebut. Namun, berdasarkan Laporan Tahunan 2016 Ombudsman Republik Indonesia (2017:18) terdapat fakta mengenai pengaduan masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik di tingkat nasional yang meningkat setiap tahunnya.

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat terkait Maladministrasi pelayanan Publik

NO.	TAHUN	JUMLAH PENGADUAN
1.	2011	1867
2.	2012	2209
3.	2013	5173
4.	2014	6678
5.	2015	6859
6.	2016	10476

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, 2016

Berdasarkan data yang terdapat di dalam tabel 1, pada tahun 2016 terjadi peningkatan drastis dalam pengaduan masyarakat terkait maladministrasi yaitu sebesar 10476 pengaduan. Peningkatan tersebut dapat dibandingkan dengan pengaduan yang diberikan oleh masyarakat pada tahun 2011 sebesar 1867 pengaduan. Melalui data tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Republik Indonesia tidak mengantisipasi permasalahan-permasalahan yang

terjadi ditahun sebelumnya sehingga kembali terjadi ditahun-tahun berikutnya. Permasalahan yang sering dikeluhkan terkait pelayanan publik antara lain masih adanya pungutan liar, lambatnya pelayanan dan tidak adanya kepastian waktu penyelesaian, besarnya biaya pelayanan, persyaratan yang tidak transparan, kurang responsif petugas, dan prosedur yang berbelit-belit. (Sendhikasari, 2017:17) Ombudsman Republik Indonesia (2017:20) memaparkan bahwa berbagai permasalahan yang masih banyak terjadi dalam pelayanan publik di Indonesia adalah penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang, tidak patut, diskriminasi, berpihak, dan konflik kepentingan.

Laporan mengenai buruknya kualitas pelayanan publik tidak hanya terjadi di level pemerintah pusat. Kualitas pelayanan publik di tingkat daerah mendapatkan nilai buruk dari masyarakat. Menurut Laporan Tahunan 2016 Ombudsman Republik Indonesia (2017:20), instansi pemerintah daerah merupakan instansi atau lembaga yang paling banyak dilaporkan masyarakat pada tahun 2016, yaitu sebanyak 3612 laporan atau 40% dari total laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas dari pelayanan publik yang diselenggarakan di daerah masih belum bisa memenuhi kebutuhan masyarakat karena masyarakat masih banyak yang belum puas dengan kinerja instansi-instansi pemerintah daerah.

Kualitas pelayanan dari pemerintah pusat atau pemerintah daerah dapat ditingkatkan jika melaksanakan sebuah inovasi. Inovasi merupakan sesuatu kegiatan yang selalu dikaitakan dengan pembaharuan atas hal-hal yang belum dianggap maksimal. Menurut Mulgan dan Albury dalam Cruz (2013:287) "*innovations in public service should be seen as a fundamental activity aimed at increasing the services' capacity to respond to local and individual needs; as well as to monitor the needs and expecatation of target groups".* Inovasi dalam pelayanan publik harus dilihat sebagai kegiatan mendasar yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas layanan untuk menanggapi kebutuhan lokal dan individu; serta untuk memantau kebutuhan dan pengeluaran kelompok sasaran.

Inovasi pelayanan publik sudah mulai berkembang di Indonesia dan sudah diterapkan di beberapa daerah. Menurut Borrins dalam Navarro (2016: 4) *"Public sector innovation ussualy involves new methods of delivering those services. Ocassionally, the public sector develops new programs, and we could think of them as being analogous to private sector's new product".* Inovasi sektor publik biasanya melibatkan metode baru dalam memberikan pelayanan. Terkadang, sektor publik memberikan program baru dan hal tersebut sejalan dengan program baru milik sektor privat. Pemerintah Daerah mendapatkan dukungan dari pemerintah pusat untuk membentuk sebuah inovasi pelayanan. Pemerintah pusat mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang menjelaskan bahwa inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Berdasarkan

pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi daerah, sasaran dari inovasi daerah yaitu: (1) peningkatan pelayanan publik; (2) pemberdayaan dan peran serta masyarakat; (3) peningkatan daya saing daerah. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah akan menjadi lebih baik jika organisasi/instansi terkait melakukan inovasi.

Saat ini sudah banyak pemerintah daerah yang membentuk inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi dilakukan dengan harapan bahwa pemerintah daerah dapat lebih mudah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan tersebut biasa dikenal dengan *e-government*. Menurut Othman (2018:1) *"E-Government is an initiative to transform the Government's service delivery capitalizing upon the emergence of new Information Technology that will change the Government practices and services of this century"*. *E-Government* adalah inisiatif untuk mengubah pemberian layanan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi terbaru yang akan mengubah praktik dan layanan pemerintah. Inovasi pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Pemerintah Kota Bekasi adalah salah satu pemerintah daerah yang telah memanfaatkan teknologi informasi ke dalam pelayanan publik. Kota Bekasi adalah kota penyanggah Ibu Kota yang kepadatan penduduknya tinggi. Berdasarkan hal tersebut pelayanan publik di Kota Bekasi dapat berjalan

dengan baik apabila penyelenggaraannya efektif dan efisien. Pelayanan publik berbasis *online* adalah sebuah inovasi pelayanan sebagai suatu langkah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Inovasi pelayanan ini dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi. DPMPTSP Kota Bekasi mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan dan penanaman modal yang menjadi urusan daerah secara terpadu dengan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan, dan kepastian. Menurut Pane (2018:26) *"the service of One Stop Integrated Licensing so freely a make decision and guidance to regulate the mechanism of service"*. Pelayanan dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat bebas dalam membuat keputusan dan panduan dalam mengatur mekanisme pelayanan.

DPMPTSP Kota Bekasi membentuk sebuah inovasi program dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan. Inovasi program yang bernomenklatur Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau biasa disingkat dengan isitilah SILAT telah diluncurkan pada pertengahan tahun 2017 tepatnya pada tanggal 8 Agustus 2017. SILAT merupakan sebuah sistem pelayanan perizinan yang bersifat terpadu serta dalam penyelenggaraannya berbasis *online*. Berdasarkan teori inovasi sektor publik dalam Borrins dalam Navarro (2016:4), inovasi sektor publik biasanya melibatkan metode baru dalam memberikan pelayanan. SILAT dapat dikatakan sebuah inovasi karena SILAT merupakan

program SILAT memiliki metode baru dalam memberikan pelayanan perizinan. SILAT memiliki 25 (dua puluh lima) produk layanan perizinan yang sudah dapat diakses melalui laman www.silat.bekasikota.go.id yaitu Surat Izin Usaha Perdagangan & Tanda Daftar Perusahaan, Izin Pengunaan Tanah Makam, Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi, Surat Izin Pengusaha Angkutan, Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal, Surat Izin Usaha Perdangangan, Surat Izin Bidan, Surat Izin Dokter, Surat Izin Dokter Hewan, Surat Izin Perawat, Surat Izin Apoteker, Surat Izin Tenaga Teknis Kefarmasian, Surat Izin Fisioterapis, Surat Izin Terapis Okupsi, Surat Izin Terapis Wicara, Surat Izin Terapis Gigi dan Mulut, Surat Izin Analis Kesehatan, Surat Izin Refraksionis Optisien Optometris, Surat Izin Tenaga Gizi, Surat Izin Radiografer, Surat Izin Tenaga Santiarian, Surat Izin Teknisi Kardiovaskuler, Surat Izin Perekam Medis, Surat Izin Elektromedik.

Inovasi program SILAT dibentuk untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Bekasi. Permasalahan dalam pelayanan perizinan di Kota Bekasi menurut Amit Riyadi (2017:1) yaitu terhambatnya permohonan dalam proses pelayanan perizinan. Inovasi program SILAT memiliki peran penting bagi Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan menggunakan inovasi program SILAT menurut Amit Riyadi (2017:1) memberikan pelayanan yang lebih efektif sehingga pelayanan dapat terselesaikan selama 1x24 jam.

DPMPTSP Kota Bekasi dalam membentuk inovasi program SILAT pasti tidak langsung muncul begitu saja. Menurut Suwarno (2008:19) terdapat enam tahapan dalam membentuk sebuah inovasi. Berdasarkan hal tersebut, peneliti mengambil judul **"Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi)"** untuk mengetahui proses inovasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Bekasi sehingga dapat mengatasi permasalahan pelayanan perizinan yang terjadi di Kota Bekasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka penulis merumuskan beberapa masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tahapan proses pengembangan inovasi program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi?
2. Apa sajakah yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi?

C. Tujuan Penulisan

Adapun yang menjadi tujuan dari penulisan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, menganalisis, dam mendeskripsikan proses tahapan pengembangan inovasi program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif. Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat akademis.

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Publik serta dapat memberikan manfaat bagi akademisi/pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai inovasi program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

2. Manfaat praktis.

   a. Bagi Instansi

      Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi instansi terkait untuk mengembangkan inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

   b. Bagi Masyarakat

      Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kehidupan masyarakat, khususnya masyarakat disekitar instansi terkait

E. Sistematika Penulisan

Sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dalam memahami isi skripsi ini secara keseluruhan serta agar penelitian ini memiliki susunan yang sistematis, maka sistematika yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti menjelaskan secara umum mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, peneliti mengemukakan berbagai teori yang digunakan dan diperoleh dari berbagai sumber dimana teori-teori tersebut adalah yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini, peneliti menjelaskan metode penelitian apa yang digunakan, fokus dari penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis data, serta sumber data yang digunakan dalam penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan, instrumen penelitian, serta analisis data yang digunakan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bagian ini memuat data-data yang diperoleh dari lapangan. Data-data tersebut diuraikan sedemikian rupa menurut permasalahan yang diambil. Kemudian data tersebut disajikan dan dianalisis sesuai dengan teori yang ada.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini, berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

Menurut Indradi (2010:1) kata "administrasi" yang dikenal di Indonesia berasal dari kata *administrative* (Latin: ad = pada, ministrare = melayani). Dengan demikian administrasi berarti "memberikan pelayanan kepada". Ketiga istilah ini, yaitu administrare (Latin), *administration* (Inggris), dan administratie (Belanda) mempunyai pengertian yang berbeda. *Administrative* merupakan suatu kegiatan yang bersifat memberikan pelayanan atau servis sesuai dengan kebijakan yang ditentukan oleh yang memberi tugas, kewajiban dan tanggung jawab kepadanya, sedangkan *administration* adalah suatu kegiatan yang mempunyai makna luas meliputi segenap aktivitas untuk menetapkan kebijakan serta pelaksanaannya. *Administratie* adalah suatu kegiatan yang bersifat hanya seabtas catat mencatat atau ketatausahaan.

Dalam pengertian yang paling luas, menurut Herbert A. Simon dalam Indradi (2010:9) administrasi dapat didefinisikan sebagai aktivis kelompok (orang) yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh sekumpulan manusia yang bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kemudian istilah *public* yang berarti umum,

masyarakat atau negara. Menurut Sinambela (2011:5) kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Prinsip mengenai administrasi yang baik menurut Statskontoret dalam Matei (2016:336) yaitu:

> *1. The principles of lawfulness, non-discrimination, proportionality; 2. The right to have ones affairs handled impartially and fairly and; 3. within a reasonable time; 4. The right to be heard before any individual measure is taken that would affect the citizen adversely; 5. The right to have access to his or her file, regarding any individual measure that would affect him or her; 6. The right of access to documents; 7. The obligation to state reasons in writing for all decisions; 8. The obligation to give an indication of remedies available to all persons concerned; 9. The obligation to notify all persons concerned of a decision; 10. The obligation to be service-minded.*

Berdasarkan prinsip tersebut, Administrasi yang baik yaitu tidak berpihak kepada siapapun atau adil dalam memperlakukan siapapun. Sedangkan arti dari kata publik menurut Syafiie (1999:18) adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Administrasi publik merupakan istilah yang awalnya berasal dari bahasa inggris yaitu *public administration*. Menurut Chandler dan J.C Plano dalam Indradi (2016:105) administrasi publik merupakan proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, serta mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Adapun menurut Dimock dan Koening dalam Mulyadi (2016:2) mengatakan bahwa administrasi publik merupakan kegiatan eksekutif

dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan. Kemudian Caiden dalam Mindarti (2016:4) mengatakan bahwa administrasi Publik adalah seluruh kegiatan administrasi untuk segenap urusan publik (*administration for the public affairs*).

Berdasarkan pengertian-pengertian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka Administrasi Publik adalah proses mengelola atau mengorganisir sumber daya yang terdapat dalam organisasi publik sehingga dapat menyelenggarakan fungsi pemerintah dengan baik, serta memiliki peran tertentu dalam pelayanan publik dan kebijakan publik sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

B. Inovasi

1. Pengertian Inovasi

Inovasi adalah istilah yang berasal dari bahasa inggris yaitu *innovation*. Inovasi seringkali dikaitkan dengan sesuatu hal yang baru serta menjadi solusi dalam berbagai permasalahan. Inovasi menurut Damanpur dalam Noor (2013:84) merupakan bahwa inovasi pada dasarnya menunjukan sesuatu yang baru, baik dalam bentuk gagasan-gagasan yang baru, produk, metode, ataupun dalam bentuk pelayanan. Menurut Rogers dalam Noor (2013:85) inovasi organisasi tidak perlu harus menemukan sesuatu yang baru atau proses yang mereka adopsi untuk dikatakan inovatif. *Innovation is as much about the waay new ideas and products are brought to effect as it is about the uniqueness of the original concept.*

Dengan demikian, inovasi dapat saja perbaikan terhadap organisasi yang diterapkan dan diimplementasikan di organisasi tersebut.

2. Konsep inovasi sektor publik

Inovasi dibutuhkan dalam sebuah organisasi karena inovasi berguna dalam proses pengembangan. Organisasi publik atau organisasi swasta membutuhkan inovasi dalam proses pengembangan pelayanan. Muluk (2008:43) berpendapat bahwa inovasi merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif, serta dapat pula dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik. Sedangkan menurut Setijaningrum dalam Hilda (2014:4) mengatakan bahwa inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaruan/ciptaan/kreativitas/ciptaan baru dalam pelayanan publik. Inovasi dalam pelayanan publik menurut Salahudin (2017:7) mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang *intangiable* karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara *service provider* dan *service receiver*, atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi.

Inovasi pemerintah daerah menurut Noor (2013:110) merupakan keharusan dalam upaya mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat dan daerahnya. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017

tentang Inovasi Daerah menjelaskan bentuk-bentuk inovasi yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah yaitu sebagai berikut:

a. Inovasi tata kelola pemerintahan daerah

Inovasi tata kelola pemerintahan daerah merupakan inovasi yang dilakukan dalam pelaksanaan manajemen pemerintahan daerah yaitu yang meliputi tata laksana internal dalam pelaksanaan fungsi manajemen serta pengelolaan unsur manajemen.

b. Inovasi pelayanan publik

Inovasi pelayanan publik merupakan inovasi yang dilakukan terhadap penyediaan pelayanan masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang atau jasa publik dan inovasi jenis serta bentuk barang atau jasa publik.

c. Inovasi daerah lainnya sesuai dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah

Inovasi daerah lainnya maksudnya adalah segala bentuk inovasi yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah.

3. Tipologi inovasi sektor publik

Inovasi di sektor publik dapat dilakukan terhadap berbagai macam aspek sehingga inovasi di sektor publik dapat dibedakan kedalam berbagai

jenis atau tipe. Adapun tipologi inovasi sektor publik dalam Muluk (2008: 45) adalah sebagai berikut:

a. Inovasi Produk Layanan

   Adanya pembaharuan yang dilakukan terhadap bentuk serta desain produk layanan yang diberikan.

b. Inovasi Proses Layanan

   Adanya gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, serta kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

c. Inovasi Metode Pelayanan

   Adanya cara baru yang digunakan dalam berinteraksi serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.

d. Inovasi Kebijakan

   Inovasi ini disebut juga inovasi dalam strategi, yaitu dimana pembaruan yang dilakukan dalam aspek visi, misi, serta tujuan dan strategi baru yang menyesuaikan lingkungan yang ada saat ini.

e. Inovasi Sistem

   Inovasi yang berkaitan dengan cara baru dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

4. Proses Pengembangan Inovasi

Teori pengembangan inovasi dikenal dengan tahapan pengembangan inovasi yang menjelaskan mengapa inovasi selalu muncul. Inovasi hadir karena adalanya masalah atau kebutuhan. Ketika masalah atau kebutuhan muncul di tengah-tengah masyarakat, maka inovasi dengan sendirinya akan muncul. Suwarno (2008:19) menjelaskan bahwa dalam proses pengembangan inovasi pada umumnya akan melewati tahapan sebagai berikut:

1) Kebutuhan atau masalah

Mengenali masalah atau kebutuhan dapat dilakukan melalui proses politik dimana masalah sosial menjadi sebuah prioritas dalam agenda yang memerlukan penelitian, baik masalah yang akan muncul di masa yang akan datang maupun mengenali kesulitan saat ini.

2) Riset Dasar dan Aplikatif

Pada umumnya inovasi selalu identik dengan teknologi. Dalam hal ini pengertian teknologi merupakan sebuah rancangan untuk mengurangi ketidakpastian dalam mencapai tujuan yang dikehendaki. Teknologi terdiri atas 2 (dua) aspek penting, yaitu:

a. Aspek *hardware* (material) seperti peralatan, produk, dll.
b. Aspek *software* (perangkat lunak), terdiri atas pengetahuan, keterampilan, prosedur, prinsip-prinsip, dsb.

Biasanya inovasi teknologi diciptakan melalui kegiatan riset dasar atau riset yang bersifat ilmiah murni. Riset dasar tidak memiliki tujuan khusus untuk mengaplikasikan pengetahuan pada masalah-masalah praktis. Adapun riset aplikatif merupakan kegiatan ilmiah yang dimaksudkan untuk mengatasi/menyelesaikan masalah praktis.

3) Pengembangan

Istilah penelitian dan pengembangan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Sebagai istilah yang umum, penelitian dan pengembangan selalu digunakan secara bersamaan. Namun dalam konteks pengembangan inovasi, penelitian dan pengembangan adalah dua kegiatan yang berbeda. Pengembangan sebuah inovasi adalah proses meletakkan ide-ide baru ke dalam bentuk yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan *adopter*.

4) Komersialisasi

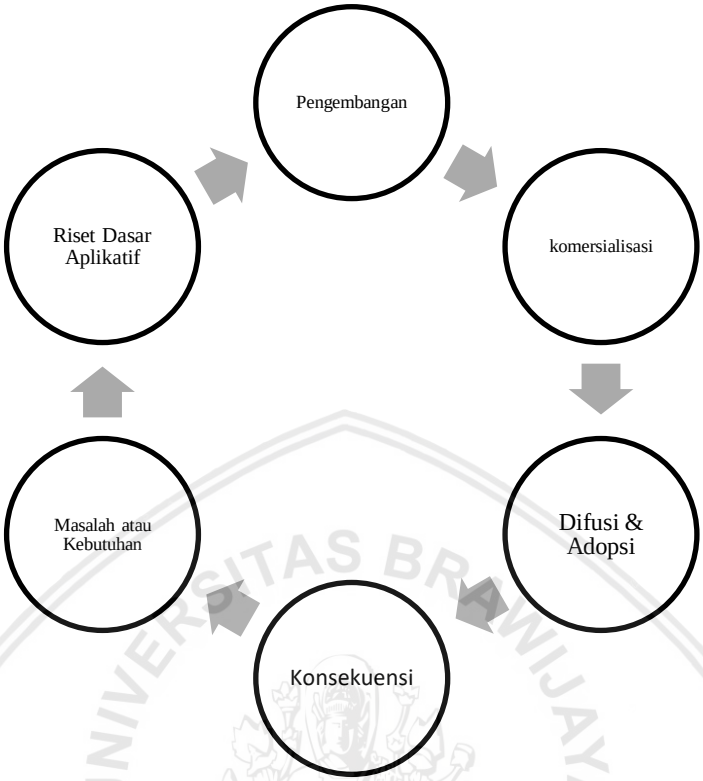
Komersialisasi merupakan produksi, pabrikasi, pengemasan, pemasaran, dan distribusi sebuah produk inovasi. Pada sektor publik, tidak dikenal istilah komersialisasi, produk inovasi di sektor publik realtif berbeda dengan produk di sektor bisnis. Namun tahapan komersialisasi di sektor publik ini dapat dianalogikan sebagai tahapan penyebarluasan produk inovasi tanpa embel-embel komersial. Pemasaran merupakan langkah penting dalam memperkenalkan produk inovasi ke pasar.

5) Difusi dan adopsi

Pada tahap ini produk inovasi telah tersedia di pasar. Konsumen dapat mengenal produk tersebut dan mulai menentukan pilihannya untuk membeli atau tidak membeli.

6) Konsekuensi

Pada tahap ini dapat diketahui apakah masalah atau kebutuhan yang diidentifikasi pada awal pengembangan inovasi berhasil terjawab atau tidak. Apabila berhasil, maka inovasi itu akan bertahan dalam kurun waktu tertentu untuk memecahkan masalah dan/atau menjawab kebutuhan yang muncul. Namun ketika sebuah produk inovasi tidak berhasil, maka akan muncul kebutuan akan inovasi yang lebih baru, atau memodifikasi inovasi tersebut untuk disesuaikan dengan permasalahan atau kebutuhannya. Proses iniliah yang oleh penulis disebut sebagai sebuah siklus inovasi.



Gambar 1. Siklus Inovasi
Sumber: Suwarno (2008:22)

5. Faktor yang berpengaruh dalam Inovasi Sektor Publik

a. Faktor Pendukung

Dalam pengembangan inovasi ada berbagai faktor dominan dalam memberikan andil bagi perkembangan inovasi suatu organisasi atau daerah. Menurut Bigham dalam kajiannya di pemerintah lokal di Amerika Serikat yang dikutip dalam Noor (2013:27) mencatat tiga faktor dominan daam pengembangan inovasi yaitu "*community environment, organizational environment, and organizational charactheristics."*

Faktor pendukung inovasi lainnya secara garis besar yang dikemukakan oleh Ancok (2012;58) ada tiga model komponen modal inovasi yang mendukung inovasi, yaitu:

1) Modal Manusia

   Ada tujuh aspek modal manusia yang mendukung inovasi yaitu:

   a. Modal kreatifitas yang melekat pada diri individu yang menghasilkan banyak gagasan baru.
   b. Modal intelektual yang diwujudkan dalam luasnya pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dengan proses belajar terus menerus. Selain kreatifitas inividu pekerja, sumber inovasi juga dapat diperoleh dengan proses belajar terus menerus.
   c. Modal emosional membuat suasana kerja menjadi enak karena emosi yang selalu positif dapat memicu munculnya gagasan inovatif yang akan dihargai oleh rekan kerja maupun atasan.
   d. Modal sosial yang berupa *network* kerjasama para pekerja yang didasari oleh rasa saling percaya. Modal sosial yang baik akan memungkinkan peningkatan pengetahuan melalui proses berbagi pengetahuan.
   e. Model keuletan yang wujudnya adalah ketabahan pekerja dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Inovasi

menuntut kerja keras dan ketabahan dalam menghadapi hambatan dalam proses berinovasi.

f. Modal moral dan integritas. Inovasi menuntut adanya orisinalitas. Oleh karena itu, kejujuran harus dimiliki agar pekerja tidak mencuri gagasan orang lain secara mentah, tanpa diolah dengan kemurnian gagasan sendiri.

g. Modal kesehatan, fisik adalah wadah yang mendukung semua modal lainnya.

2) Modal kepemimpinan

Seorang pemimpin dalam sebuah organisasi memiliki peran yang penting dan juga berpengaruh terhadap semua kegiatan dalam suatu organisasi termasuk didalamnya untuk menerima gagasan inovatif dari bawahannya. Berdasarkan hal tersebut, bentuk kepemimpinan merupakan hal yang mendukung inovasi.

Berdasarkan teori kepemimpinan transformasional yang dikemukakan oleh Bass & Avolio dalam Ancok (2012:60) bahwa pemimpin transformasional memiliki kemampuan untuk menginspirasi pekerja. Pemimpin yang menginspirasi dapat mengajak organ untuk memajukan perusahan melalui gagasan inovatif agar menjadi lebih baik dan memberi manfaat pada semua lapisan yang berkepentingan.

3) Modal struktur organisasi

Menurut Sumarto (2009:100) ada tujuh hal yang menjadi faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu inovasi dalam mendorong terwujudnya *Good Governance*. Faktor yang pertama adalah faktor lingkungan yakni kritis, demokrasi, dan kesempatan politik yang lebih kondusif terhadap perubahan. Faktor yang kedua adalah keberadaan arsitek inovasi dan pemimpin bervisi serta adanya dukungan dari komunitas internasional maupun dukungan dari pemerintah pusat. Empat faktor lainnya adalah faktor partisipasi warga, dukungan dan pertukaran antar rekan sejawat, struktur manajemen dan struktur intensif. Ada 4 jenis partisipasi menurut Sumarto (2009:153) yaitu partisipasi dalam pembuatan keputusan, partisipasi dalam pelaksanan, partisiasi dalam menerima mafaat, partisipasi dalam evaluasi.

b. Faktor penghambat

Inovasi menjanjikan suatu perubahan terhadap permasalahan-permasalahan yang selama ini terjadi di organisasi sektor publik. Namun di dalam organisasi sektor publik, penerapan inovasi tidak mudah. Menurut beberapa ahli, terdapat hambatan-hambatan yang menyebabkan inovasi tidak dapat berjalan semestinya. Seperti menurut Mulgan dan Albury dalam Noor (2013:27) mengungkapkan delapan hambatan inovasi pada organisasi sektor publik, yaitu:

1) Keengganan untuk menutup progaram yang gagal
2) Ketergantungan yang berlebihan pada tampilan kinerja tinggi sebagai sumber inovasi
3) Teknologi yang tersedia, tetapi menghambat budaya atau organisasi
4) Tidak ada imbalan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi
5) Tidak berani mengambil resiko
6) Anggaran jangka pendek dan perencanaan
7) Tekanan dan hambatan administratif
8) Budaya *risk aversion*

Pendapat lain dikemukakan oleh Hadjimanolis dalam Noor (2013:142) hambatan dalam inovasi dapat dilihat dari berbagai segi, yaitu:

1) Dari sumber penghambat inovasi, yang dibedakan antara sumber internal dan sumber eksternal. Penghambat sumber internal terdiri dari: (1) masyarakat, (2) struktur, (3) srategi. Sedangan penghambat eksternal seperti: (1) pasar, (2) pemerintah.
2) Dari dampak yang dihasilkan. Hambatan dapat diklasifikasikan ke dalam langsung/tidak langsung sesuai dengan dampaknya terhadap proses inovasi.
3) Hambatan yang dapat diperhitungkan atau objektif

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Sebelum menjelaskan pengertian pelayanan publik, lebih baik apabila dijelaskan terlebih dahulu pengertian dari pelayanan. Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan. Menurut Sampara dalam Sinambela (2010:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Moenir (2002:16) pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan orang lain. Tujuan dilakukannya kegiatan pelayanan adalah selain agar pihak yang dilayani merasa puas, juga pihak yang dilayani dapat terpenuhi kebutuhanya. Jadi dapat disimpulkan dari pengertian pelayanan diatas bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang terjadi interaksi langsung di dalamnya dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani.

Pelayanan publik menurut Moenir (2002:13) merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, sedangkan menurut Kurniawan dalam Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai suatu pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang diinginkan atau dibutuhkan oleh publik dan bagaimana pemerintah mengatasi keluhan yang terjadi di masyarakat. Selanjutnya LAN (2003:183) menyebutkan terdapat tiga jenis produk layanan yaitu sebagai berikut:

a. Produk Layanan Privat

   Produk layanan ini bersifat bahwa jika produk telah dimiliki secara individual, maka individu tersebut dapat mencegah atau melarang individu lain untuk menggunakannya. Namun, untuk memiliki barang layanan ini harus mendapat persetujuan dari pemasoknya, dimana persetujuan tersebut biasanya berupa penetapan harga. Misalnya adalah pakaian, makanan, kendaraan, dan lain sebagainya.

b. Produk Layanan Publik

   Produk layanan ini bersifat bebas digunakan bagi siapa saja yang ingin menggunakannya dan tidak mungkin seorang individu mencegah invidu lain untuk menggunakan produk tersebut. Misalnya jembatan, penerangan jalan, dan lain sebagainya.

c. Produk Pelayanan yang Disediakan oleh Negara dan Swasta

   Produk layanan ini adalah yang tidak hanya disediakan oleh negara, akan tetapi juga disediakan oleh pihak swasta.

Moenir (2002:13) pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasrkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
c. Kualitas, proses, dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instani pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan secara berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan. Sesuai dengan teori pelayanan publik, Sistem Informasi

Layanan Terpadu (SILAT) yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi merupakan sebuah kegiatan pelayanan perizinan untuk masyarakat Kota Bekasi.

2. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Untuk mencapai kepuasan masyarakat pelayanan publik harus memiliki kualitas pelayanan yang baik, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan terdapat enam asas pelayanan publik, antara lain:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

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

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

LAN (2003:186) menjelaskan tentang beberapa prinsip yang digunakan dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik, meliputi:

a. Menetapkan standar pelayanan
b. Terbuka
c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara proaktif
d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan
e. Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang
f. Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif
g. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan

Prinsip pelayanan publik merupakan sesuatu yang digunakan pemerintah sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar yang pelayanan diberikan kepada masyarakat dapat prima, memberikan kepuasan masyarakat. Adapun prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003:

a. Kesederhanaan

   Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

   Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

   Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

   Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses serta produk pelayanan publik yang ada memberikan rasa aman serta memiliki kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan serta penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, serta pendukung laiannya yang memadai, termasuk didalamnya penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai serta mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan publik harus tertib dan teratur, disediakan ruang tunggung yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang

indah dan sehat, serta didukung dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Asas dan prinsip pelayanan publik yang merupakan pedoman penyelenggaran pelayanan publik diharapkan dapat membantu penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan publik yang sesuai kebutuhan masyarakat dengan kualitas yang baik agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan penyelenggaraan pelayanan dalam proses pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah tidak hanya satu melainkan beragam kebutuhan, maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah juga beraneka ragam dan menyesuaikan kebutuhan masyarakat tersebut. Adapun jenis-jenis pelayanan publik seperti telah disampaikan oleh LAN (2003:184) adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan Pemerintahan

   Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, keimigrasian, dan lain sebagainya.

b. Pelayanan Pembangunan

   Pelayanan pembangunan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan

aktivitasnya sebagai warga negara. Contoh dari pelayanan pembangunan adalah jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lain sebagainya.

c. Pelayanan Utilitas

Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan utilitas bagi masyarakat. Contohnya seperti listrik, air, telpon, dan transportasi massal.

d. Pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan

Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah jenis pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan penyediaan bahan kebutuhan pokok dan kebutuhan perumahan bagi masyarakat. Contohnya seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.

e. Pelayanan Kemasyarakatan

Pelayanan kemasyarakatan adalah pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan. Contohnya seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa ruang lingkup dari pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan barang publik

Pelayanan dimana penyelenggara pelayanan yakni pemrintah ataupun Badan Usaha Milik Negara atau Daerah menyediakan barang-barang publik, baik yang anggarannya bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara atau Daerah maupun bukan, misalnya seperti penyediaan infrastruktur, listrik, air bersih, bahan bakar, dan lain sebagainya.

b. Pelayanan jasa publik

Pelayanan dimana penyelenggara pelayanan yakni pemerintah ataupun Badan Usaha Milik Negara atau Daerah menyediakan jasa-jasa publik, baik yang anggarannya bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara atau Daerah maupun yang bukan. Contoh dari pelayanan jasa publik adalah penyediaan pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan keamanan, dan lain sebagainya.

c. Pelayanan administratif

Pelayanan yang berkaitan dengan dokumen-dokumen, baik oleh instansi pemerintah maupun non pemerintah. Dokumen-dokumen yang disediakan oleh instansi pemerintah yaitu dokumen perizinan serta nonperizinan yang diwajibkan dan diatur dalam peraturan perundang-undangan. Sedangkan dokumen-dokumen yang disediakan oleh instansi non pemerintah yaitu pelayanan

pemberian dokumen non perizinan yang diwajibkan oleh negara serta sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

4. Sistem Layanan/*Service Systems*

Menurut Jim Sphorer (2007:5) sistem layanan (*service systems*) adalah "*service providers and service clients working together. Providers and clients might be individuals, firms, government agencies, or any organization of people and technologies. The key is that provider is responsible for transforming according to some agreement between provider and client. The real competitor of service is self-service"*. Penyedia layanan dan penerima layanan bekerja sama. Penyedia dan penerima kemungkinan adalah individu, perusahaan, instansi pemerintah, atau organisasi lain yang terdiri dari manusia dan teknologi. Kuncinya yaitu penyedia tersebut memiliki tanggung jawab untuk mengubah sesuai dengan perjanjian antara penyedia dan penerima. Kompetitor dari pelayanan ini adalah pelayanan mandiri (*self service*).

Menurut Jim Sphrorer (2007:12) dalam teori sistem layanan harus terdapat tiga pokok pengetahuan yaitu:

a. *Service systems and their service.* Memahami awal dari sistem layanan baru dan layanan baru. Memahami apa yang termasuk dan tidak termasuk dalam sistem layanan.
b. *Service Systems Improvements.* Memahami langkah dari peningkatan sistem layanan atau dapat ditingkatkan seiring waktu

melalui investasi, termasuk di dalamnya yaitu peningkatan efisiensi, efektifitas.

c. *Service Systems Scaling*. Memahami bagaimana langkah peningkatan di satu sistem layanan dapat disebar ke sistem layanan lainnya, baik di dalam maupun di antara jenis sistem layanan.

D. *e-Government*

1. Pengertian *e-Government*

Pada era modern seperti ini, teknologi informasi dan komunikasi semakin dimanfaatkan di segala aspek kehidupan manusia karena dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi membuat masyarakat menjadi lebih mudah dalam melaksanakan berbagai kegiatan. Teknologi informasi dan komunikasi juga dimanfaatkan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut biasa disebut dengan *e-Government* yang berasal dari kata *Electronic* dan *Government*.

Menurut Susena (2016:59) *E-Government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication, and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis, dan antara lembaga pemerintah serta stafnya. Sedangkan menurut Scholl (2018:2) *"Electronic government is the use of information techology to support government operation engage citizens,and provide*

government services." (*electronic government* adalah penggunaan teknologi informasi dalam mendukung penyelenggaran pemerintahan yang mengikutsertakan masyarakat dan menyediakan pelayanan-pelayanan dari pemerintahan). Berdasarkan definisi-defisini yang terdapat diatas, dapat disimpulkan bahwa *e-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

2. Manfaat *e-Government*

E-Government merupakan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. *E-Government* dinilai memiliki beberapa manfaat, yaitu dapat meningkatkan kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik yang ada. Seperti yang dikatakan oleh Kominfo (2015):

> Pelayanan publik yang prima berbasis *e-government* sudah seharusnya tidak hanya mengikuti tren global semata, tetapi sudah seharusnya memiliki langkah strategis dalam upaya meningkatkan akses dan kualitas layanan publiknya. Hal ini dapat mempermudah masyarakat mengakses berbagai informasi dan layanan prima tanpa harus datang ke instansi pemerintah yang bersangkutan.

Adapun menurut Cahyadi (2003:7) mengatakan bahwa beberapa manfaat yang diharapkan dari penerapan *e-Government* dilihat dari berbagai sisi adalah sebagai berikut:

1) Dari sisi lembaga atau organisasi

Manfaat yang diharapkan dengan penerapan *e-Government* dari sisi lembaga atau organisasi adalah penghematan biaya yang

dikeluarkan untuk melayani masyarakat yang timbul antara lain akibat penghematan dalam pemakaian kertas, sumber daya manusia, waktu, dan meningkatnya kemampuan lembaga pemerintah dalam tukar-menukar informasi dan data.

2) Dari sisi masyarakat (konsumen)

Manfaat yang diharapkan diterima oleh masyarakat dari penerapan *e-government* adalah berupa pelayanan dan penyampaian informasi yang lebih cepat, akses yang cepat terhadap dokumen dan formulir elektronik, pelayanan masyarakat yang terus menerus (24 jam sehari), meningkatnya kemampuan melayani diri sendiri, meningkatnya kemampuan untuk mencari informasi, meluasnya akses terhadap informasi, dan lain sebagainya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2010:9) menyatakan, bahwa penelitian merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengembangkan atau memvaliditasi produk-produk yang digunakan dalam pendidikan dan pembelajaran. Model penelitian kualitatif diharapkan penelitian ini mampu menggambarkan secara utuh atas subjek penelitian serta mampu menguraikan kondisi keadaan yang sebenernya terjadi berdasarkan fakta-fakta yang sesuai dengan kondisi yang ada, serta mencari jalan pemecahan dari suatu permasalahan yang terjadi di lapangan. Sehingga dapat menjabarkan fokus penelitian yang diinginkan yaitu menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dan memenuhi tujuan penelitiannya.

Menurut Sugiyono (2001:6) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Maka pendekatan yang dilakukan kualitatif adalah sebuah instrumen yang digunakan untuk menggambarkan kejadian baik secara tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati pada saat penelitian dilakukan dan kemudian dianalisis dan

diinterprestasikan. Tujuan dari penelitian kualitatif atau deskriptif adalah untuk menggambarkan atau lukisan sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang diselediki dan dideskripsikan. Pihak peneliti akan menganalisis bagaimana proses pengembangan inovasi program SILAT yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Bekasi sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengembangkan program SILAT atau program lainnya.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif sangatlah berkaitan dengan perumusan masalah maupun data yang akan dikumpulkan dan diolah untuk kemudian dianalisis. Menurut Sugiyono (2015:207) fokus penelitian merupakan pembatasan dalam penelitian kualitaif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan feasebilitas masalah yang akan dipecahkan. Fokus penelitian yang dimaksud adalah membatasi studi bagi seorang peneliti dan menentukan sasaran penelitian dapat mengklarifikasi data yang dikumpulkan, diolah, dan dianalisa lebih mendalam. Fokus penelitian dapat berkembang sesuai perkembangan masalah penelitian di lapangan, dimana segala sesuatu hasil penelitian ditentukan dari hasil akhir kesimpulan data di lapangan. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian serta agar memberikan deskripsi yang jelas, maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Proses Pengembangan Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) berdasarkan teori proses pengembangan inovasi menurut Suwarno (2008:22) yang meliputi:
    1) Kebutuhan atau masalah
    2) Riset dasar dan aplikatif
    3) Pengembangan
    4) Komersialisasi
    5) Difusi dan adopsi
    6) Konsekuensi
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) yaitu terdiri dari:
    a. Faktor pendukung inovasi menurut Ancok (2012:58):
        1) Modal Manusia
        2) Modal Kepemimpinan
    b. Faktor penghambat inovasi menurut Mulgan dan Albury dalam Noor (2013:27):
        1) Sumber Penghambat Internal
        2) Sumber Penghambat Eksternal

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang ditentukan peneliti untuk melakukan sebuah penelitian agar memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sebuah penelitian. Peneliti diharapkan dapat

menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti termasuk ciri-ciri lokasi, lingkungannya serta segala kegiatan yang ada di dalamnya. Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Kota Bekasi, sedangkan situs penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Pertimbangan dari peneliti memilih lokasi serta situs penelitian ini karena Kota Bekasi adalah kota penyanggah Ibu Kota memiliki kepadatan penduduk yang tinggi sehingga membutuhkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi dipilih sebagai situs penelitian karena DPMPTSP Kota Bekasi melaksanakan inovasi pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan. Saat ini pelayanan perizinan sudah menggunakan inovasi pelayanan yang dibentuk oleh DPMPTSP Kota Bekasi yaitu Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT).

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif. Dimana dalam proses pengumpulan data di lapangan, peneliti berusaha memperoleh data yang sebenarnya yang ada di lapangan yang berasal dari narasumber yang tepat dan dapat dijadikan pegangan akan keakuratan dalam hasil penelitian. Menurut Creesswell (2016:248) para peneliti kualitatif biasanya memilih mengumpulkan data dari beragam sumber, seperti wawancara, observasi, dokumentasi, dan informasi audiovisual ketimbang

hanya bertumpu pada satu sumber saja. Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Adapun penjelasan mengenai data primer dan data sekunder sebagai berikut:

1. Data primer

   Menurut Sugiyono (2014:62) sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Jadi dapat disimpulkan bahwa data primer merupakan data utama yang langsung diperoleh dari narasumber. Sumber data diperoleh melalui informan yang berhubungan dengan obyek penelitian dengan melakukan pengamatan dan wawancara. Data primer dapat berupa opini atau pendapat secara perorangan atau individual dan juga kelompok, hasil observasi terhadap suatu kejadian yang ada. Adapun data primer dalam penelitian ini diperoleh dari informan yang terdiri dari:

   a. Bapak Mardi, S. Kom, M.Si selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi
   b. Bapak Muhammad Dito, S.Kom Staf selaku Seksi Pengembangan Teknologi Informasi
   c. Bapak Teguh Catur, S. AP, selaku Kepala Seksi Administrasi Pengaduan
   d. Bapak Firman selaku pemohon dalam pelayanan perizinan
   e. Bapak Andi selaku pemohon dalam pelayanan perizinan

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2014:62) Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen, misalnya:

a. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) DPMPTSP Kota Bekasi tahun 2017
b. Data Pengaduan Pelayanan SIUP Tahun 2017
c. Prosedur Program SILAT
d. Pelaksanaan *help desk* di DPMPTSP Kota Bekasi dan Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling penting dalam penelitian karena bertujuan untuk memperoleh data agar dapat dianlisis. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penlitian adalah mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan menurut Sugiyono (2015:226-242). Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah usaha untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lisan. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengadakan Tanya jawab secara langsung dengan narasumber informan yang dapat memberikan

informasi mengenai penelitian yang sedang dilakukan dengan menggunakan wawancara semi terstruktur. Menurut Sugiyono (2015:233) teknik pengumpulan data ini mendasarkan, penemuan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya, sehingga peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Proses wawancara pada penelitian ini menggunakan beberapa alat bantu seperti buku catatan lapangan (*Field Book*) yang digunakan untuk mencatat informasi penting, *handphone* digunakan sebagai alat perekam wawancara dan untuk mengambil gambar, serta *interview guide* untuk pedoman proses wawancara.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan peneliti dalam penelitian dengan cara mengamati dan mencatat masalah-masalah yang akan diteliti secara sistematis atau berurutan. Menurut Cresswell (2016:254) observasi adalah ketika peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam pengamatan ini, peneliti merekam/mencatat baik dengan cara terstruktur maupun semistruktur (misalnya, dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang memang ingin diketahui oleh peneliti).

Jenis observasi yang dipilih yaitu observasi partisipatif pasif. Menurut Sugiyono (2015:227) yaitu merupakan observasi yang

dilakukan oleh peneliti namun peneliti hanya sebagai pengamat yang dilakukan oleh objek penelitian. Hal ini dilakukan guna untuk melengkapi data primer di lapangan dan data sekunder yang telah dikumpulkan untuk melengkapi hasil akhir penelitian.

3. Dokumentasi

   Teknik pengumpul data yang dilakukan dengan mempelajari berbagai laporan, dokumen dan data-data yang ada kaitannya dengan pemasalahan yang diangkat dalam penelitian dalam Sugiyono (2015:240) yaitu tulisan, gambar, peraturan, kebijakan. Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan data sekunder.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk melakukan penelitian, khususnya dalam pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2012:61) dalam penelitian kualitatif instrument utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelahh fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrument penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membadingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara.

Adapun instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dipakai dalam membahas masalah penelitian yaitu:

1. Peneliti Sendiri

   Instrumen pokok dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Peneliti sebagai instrumen dapat berhubungan langsung dengan responden dan mampu memahami serta menilai berbagai bentuk dari interaksi di lapangan. Menurut Cresswell (2016:251) penelitian kualitatif merupakan penelitian interpretatif, yang di dalamnya peneliti terlibat dalam pengalaman yang berkelanjutan dan terus-menerus dengan para partisipan. Peneliti kualitatif berperan untuk mengidentifikasi bias, nilai, dan latar belakang pribadinya secara refleksif, seperti gender, sejarah, kebudayaan, dan status sosial ekonominya, yang bias saja turut membentuk interpretasi mereka selama penelitian.

2. Pedoman wawancara

   Pedoman wawancara yaitu serangkaian pertanyaan yang akan ditanyakan pada responden yang mana hal ini digunakan sebagai petunjuk saat melakukan wawancara. Dimana pedoman wawancara berupa materi atau pon-poin yang dijadikan dasar, panduan, dan pedoman dalam melakukan wawancara dengan narasumber dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti harus menggunakan pedoman wawancara untuk mengarahkan penelitiaan dalam rangka mencari data yang diinginkan dalam melakukan wawancara.

3. Catatan lapangan

   Catatan lapangan digunakan untuk mencatat rentetan kejadian dari pemikiran, perasaan, pengalaman, dan persepsi selama proses penelitian. Peneliti menggunakan catatan untuk membantu peneliti dalam memahami data dan mengumpulkan data.

4. Instrumen penelitian lainnya

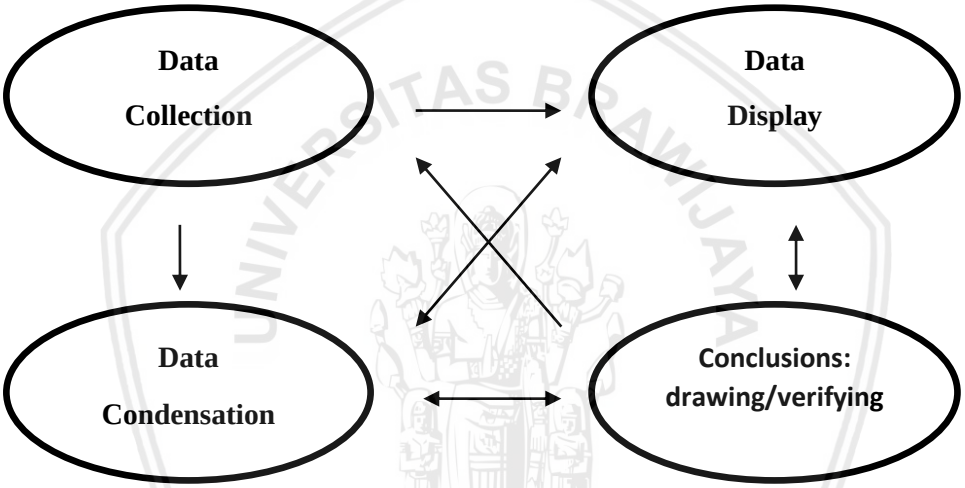
   Peneliti menggunakan beberapa peralatan yang dapat membantu penelitian, yang mana peralatan tersebut sebagai peralatan penunjang, seperti alat perekam dan kamera yang ada di handphone peneliti.

G. Analisis Data

Menurut Cresswell (2016:260) analisis data dalam penelitian kualitatif akan berlangsung bersamaan dengan bagian-bagian lain dari pengembangan penelitian kualitatif, yaitu pengumpulan data dan penulisan temuan. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yakni proses mengumpulkan dan menyusun secara baik data-data yang didapatkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta berbagai bahan lain yang tentunya berkaitan dengan inovasi pelayanan yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi yaitu Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT).

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah model Milles and Huberman. Teknik analisis data menggunakan model

Milles and Huberman beranggapan bahwa analisis terdiri dati tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*). Adapun model interaktif yang dimaksud sebagai berikut:



Gambar 2. Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Milles dan Huberman dan Saldana (2014:14)

Komponen-komponen analisis data model interaktif dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data (*Data Collection*)

   Tahap pengumpulan data peneliti menggunakan teknik, yaitu: wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan wawancara, peneliti mencari dari informan yang

terkait untuk mencari informasi. Pengumpulan data dengan cara observasi dan dokumentasi bertujuan sebagai bahan penunjang yang memperkuat data-data wawancara yang dibutuhkan untuk penelitian

2. Kondensasi data (*Data Condensation*)

Proses pemilihan, pemulihan, pemurusan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan informasi data “kasar”yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Kondensasi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang diperoleh dari lapangan tersebut kemudian diklarifikasikan oleh peneliti dan selanjutnya dipilih mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan permasalahan dan fokus penelitian. Kondensasi data berlangsung terus menerus selama kegiatan penelitian kualitatif berlangsung. Sehingga diharapkan nantinya akan diklarifikasikan dan diperoleh suatu verifikasi yang jelas dan terarah.

3. Penyajian data (*Data Display*)

Adalah informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan tentang adanya penarikan kesimpulan dan

mengambil tindakan. Melalui penyajian data tersebut, kita tidak akan dapat memahami apa yang akan terjadi dan apa yang harus kita lakukan, lebih jauh menganalisis atau akan mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut. Hal ini dilakukan agar mempermudah bagi peneliti untuk bisa melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data peneliti ini, peneliti menyajikan data dalam bentuk kumpulan kalimat.

4. Kesimpulan penarikan atau verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif adalah membuat kesimpulan/ verifikasi. Verifikasi data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Data yang diperoleh, disajikan sedemikian rupa, kemudian dilakukan analisis terhadap data tersebut. Dari hasil data yang dikumpulkan, kemudian ditarik kesimpulan lalu diverifikasikan, baik berdasarkan kerangka pikir peneliti maupun berdasarkan catatan-catatan yang ada, agar mempunyai validitas dan mencapai konsensus pada tingkat optimal antara peneliti dengan sumber informan. Kesimpulannya adalah dalam penelitian ini, semua data yang diperoleh akan direduksi, yaitu memilih data-data yang relevan dengan topik penelitian. Setelah itu data dianalisis kemudian dilakukan

penyajian data dengan membuat kesimpulan sementara. Hipotesa awal bersifat umum dan menyeluruh sesuai dengan fokus penelitian.

H. Uji Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2015:267) keabsahan data merupakan derajad ketepatan ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan peneliti. Dengan demikian data yang vali adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Untuk menentukan keabsahan data pada penelitian ini yaitu penelitian kualitaif menggunakan teknik pemeriksaan menurut Sugiyono (2015:270-277) yaitu:

1. **Uji Derajat kepercayaan *(credibility)***

   Teknik pemeriksaan dalam penelitian ini melakukan tindakan triangulasi dan *membercheck.* Triangulasi dalam penelitian ini yaitu triangulasi teknik dilakukan melalui perolehan sumber data seperti dokumen tertulis, gambar, dan catatan pengamatan langsung. Peneliti mengecek data kembali yang telah diperoleh dengan membandingkan data dengan hasil wawancara informan yang disesuaikan dengan fokus yang diteliti. Tidak hanya itu, dalam penelitian ini peneliti juga melakukan *member check* (pengecekan data yang telah diperoleh)

2. Uji *Transferability*

Penelitian kualitatif terhadap *transferability*, merupakan nilai transfer mengenai hasil dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain walaupun peneliti tidak menjamin hal tersebut, tetapi peneliti harus mengusahakan dalam membuat laporan hasil penelitian harus memberikan uraian yang rinci dan jelas atas penelitian tersebut dimana dalam penelitian ini juga melakukan hal tersebut yaitu mengupayakan membuat laporan hasil penelitian dengan rinci dan jelas.

3. Uji Jejak Aktivitas Lapangan (*Depenability*)

Penelitian kualitatif terkait uji *dependability*, yaitu peneliti melakukan pemeriksaan atau audit dengan pembimbing terkait keseluruhan aktivitas peneliti dalam melaksanakan penelitian harus ada jejak yang ditunjukkan oleh peneliti, dalam penelitian ini juga dilakukan hal tersebut peneliti selalu melakukan bimbingan terhadap dosen pembimbing dan mecatat hasil bimbingan dan melampiran surat-surat terkait penelitian

4. Uji Kepastian *(confirmability)*

Teknik kepastian ini sama halnya dengan uji dependability sehingga dapat dilakukan secara bersamaan. Dalam uji *confirmability* atau kepastian yaitu menguji hasil penelitian dikaitkan

dengan proses yang dilakukan dalam penelitian ini terkait kepastian hasil peneliti berdiskusi dengan dosen pembimbing hingga sesuai dengan apa yang diteliti dan peneliti juga berdiskusi dengan teman sehingga kepastian hasil dapat terpenuhi.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Bekasi

a. Sejarah Kota Bekasi

Kota Bekasi merupakan hasil pemekaran dari salah satu kecamatan di Kabupaten Bekasi. Pada awalnya, Kabupaten Bekasi dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950. Saat itu, Kabupaten Bekasi memiliki terdiri dari 4 kawedanan, 13 kecamatan, dan 95 desa. Dalam perjalanannya terjadi perkembangan yang dialami oleh Kecamatan Bekasi. Perkembangan yang terjadi tersebut membuat Kecamatan Bekasi dimekarkan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 1981 menjadi Kota Administratif Bekasi yang terdiri dari 4 kecamatan yaitu Kecamatan Bekasi Timur, Kecamatan Bekasi Selatan, Kecamatan Bekasi Utara, dan Kecamatan Bekasi Barat. Peresmian Kota Administratif Bekasi dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri pada tanggal 20 April 1982 dengan Walikota pertama yang dijabat oleh Bapak H. Soedjono (1982-1988). Dalam perjalanannya, Kota Administratif Bekasi mengalami perkembangan yang pesat. Hal ini terlihat dari tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi dan roda perekonomian yang semakin berkembang. Oleh sebab itu melalui Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 Tentang

Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi, Kota Administratif Bekasi diubah menjadi Kotamadya (Kota) Bekasi.

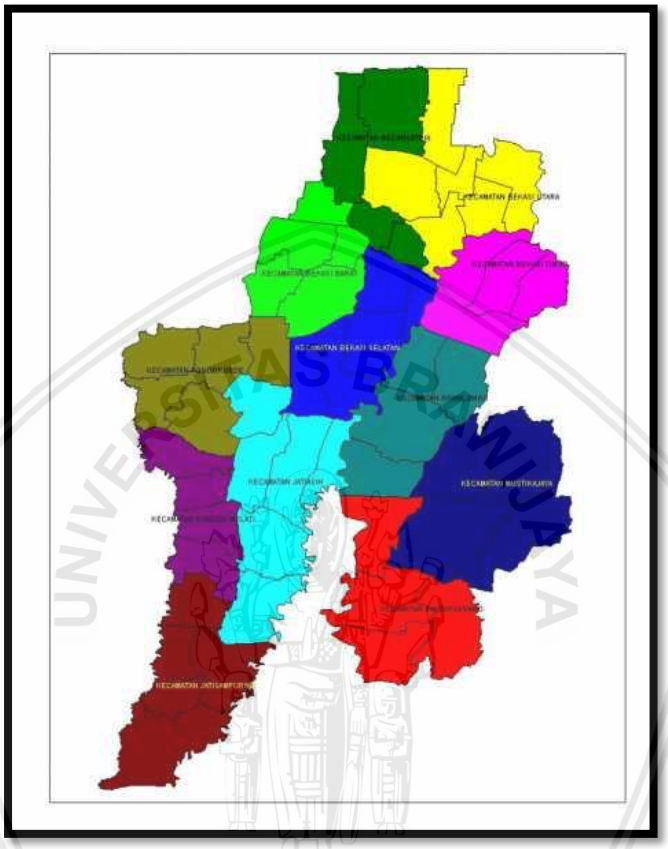
b. Letak Geografis dan Administratif Kota Bekasi

Kota Bekasi merupakan salah satu Kota yang berada di ujung barat bagian utara Provinsi Jawa Barat yang secara geografis terletak di antara koordinat 106° 55° bujur timur dan 6°7° - 6°15° lintang selatan. Kota Bekasi juga dikenal dengan sebutan Kota Patriot dan merupakan bagian dari kota-kota penyanggah DKI Jakarta yang biasa dikenal dengan JABODETABEK (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi). Bekasi bersama-sama dengan Depok, Bogor, dan Tengerang selain berfungsi sebagai penyanggah DKI Jakarta, juga berfungsi sebagai penyeimbang DKI Jakarta. Berdasarkan data yang diperoleh dari *website* resminya, Kota bekasi memiliki luas wilayah sekitar 210,49 km² dengan batas wilayah secara administratif sebagai berikut:

1) Sebelah utara : Kabupaten Bekasi
2) Sebelah selatan : Kabupaten Bogor dan Kota Depok
3) Sebelah Barat : Provinsi DKI Jakarta
4) Sebelah Timur : Kabupaten Bekasi

Kota Bekasi yang berbatasan langsung dengan DKI Jakarta berpengaruh terhadap penggunaan lahan yang terdapat di Kota Bekasi. Saat ini, sebagian besar lahan di Kota Bekasi digunakan untuk kebutuhan tempat tinggal (pemukiman) dan usaha. Lahan yang digunakan untuk bangunan dan halaman yaitu 15.086 Ha, kebun 4.285

Ha, untuk kepentingan pertanian 491 Ha, dan sedikit yang digunakan untuk kolam yaitu 69 Ha. Berikut ini adalah peta wilayah Kota bekasi,



Gambar 3. Peta Kota Bekasi
Sumber*:* bekasikota.go.id

Pada awalnya, Kota Bekasi hanya memiliki 10 kecamatan. Kemudian pada tahun 2005, dilakukan pemekaran dari 10 kecamatan sekarang menjadi 12 kecamatan. Pada tahun 2015, jumlah penduduk di Kota Bekasi yaitu 2.803.283 jiwa yang tersebar di 12 kecamatan yang ada, yaitu Kecamatan Pondok Gede, Kecamatan Jati Sampurna, Kecamatan Jati Asih, Kecamatan Bantar Gebang, Kecamatan Bekasi Timur, Kecamatan Rawa Lumbu, Kecamatan Bekasi Selatan,

Kecamatan Bekasi Barat, Kecamatan Mustika Jaya, Kecamatan Medan Satria, Kecamatan Bekasi Utara, dan Kecamatan Pondok Melati.

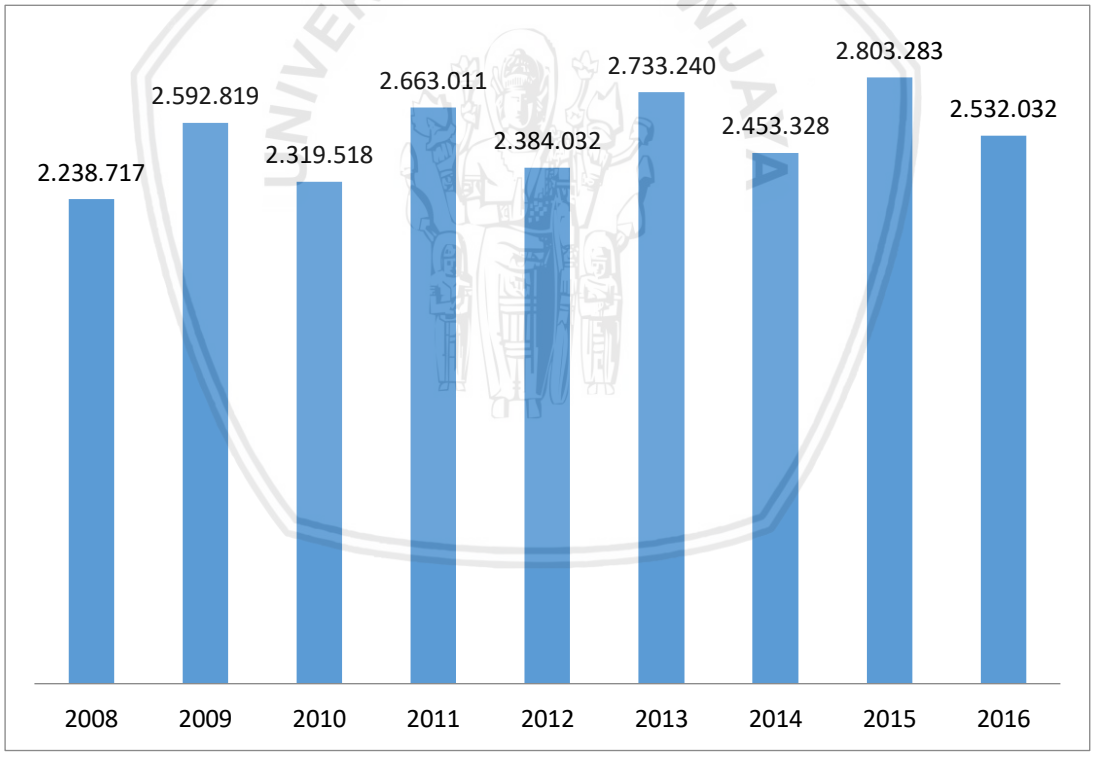
c. Topografi

Kondisi Topografi Kota Bekasi relatif datar yaitu dengan kemiringan antara 0-2%. Sedangkan ketinggian Kota Bekasi terletak antara 11 hingga 81 meter di atas permukaan laut atau mdpl. Wilayah Kota Bekasi pada umumnya memiliki iklim yang tergolong kering dan panas dengan kelembaban udara yang rendah. Adapun suhu udara di Kota Bekasi adalah antara 24°c - 33°c. Tata guna lahan yang terus mengalami peralihan terutama untuk sektor perumahan dan industri, berpengaruh terhadap kondisi cuaca sehari-hari di Kota Bekasi yang tergolong panas. Hal tersebut membuat Kota Bekasi mengupayakan pemanfaatan dan pemeliharaan lahan-lahan terbuka hijau yang berfungsi sebagai paru-paru kota.

d. Kondisi Sosial dan Kependudukan

Kota Bekasi memiliki jumlah penduduk yang tentatif, berubah tiap tahunnya. Menurut data BPS, pada tahun 2016 jumlah penduduk Kota Bekasi adalah 2.532.032 kemudian pada tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 2.402.465 dan pada tahun 2018 kembali meningkat menjadi 2.932.859. Kota Bekasi yang merupakan salah satu dari kota metropolitan penyangga DKI Jakarta dimana terdapat banyak pusat-pusat bisnis, industri dan perdagangan membuat

pendatang tertarik datang ke Kota Bekasi untuk mencari pekerjaan ataupun bertempat tinggal. Di sisi lain, Kota Bekasi juga berbatasan langsung dengan DKI Jakarta yang dikenal sebagai daerah pusat bisnis dan niaga nasional. Hal tersebut membuat minat pendatang untuk datang dan menetap di Kota Bekasi tinggi. Tingginya minat pendatang untuk mengadu nasib di Kota Bekasi sangat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah penduduk di kota ini yang cukup tinggi.



Gambar 4. Grafik Jumlah Penduduk Kota Bekasi Tahun 2008 - 2016
Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bekasi 2017, Olahan Peneliti

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, dapat dilihat bahwa jumlah penduduk di Kota Bekasi selalu meningkat setiap tahun.

Bahkan, antara 2014-2015 dan 2015-2016 jumlah penduduk Kota Bekasi bertambah sebesar 70 ribu penduduk. Banyaknya jumlah penduduk dengan wilayah yang tidak luas menjadikan Kota Bekasi menjadi padat dengan penduduk. Berikut adalah kepada penduduk di masing-masing kecamatan di Kota Bekasi.

Tabel 2. Data Kepadatan Penduduk Kota Bekasi Tahun 2017

Kecamatan	Luas Wilayah	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk
Pondok Gede	16,29	238.708	14.653
Jatisampurna	14,49	105.989	7.314
Pondok Melati	18,57	129.919	6.996
Jatiasih	22,00	221.759	10.079
Bantargebang	17,04	96.498	5.663
Mustika Jaya	24,73	172.774	6.986
Bekasi Timur	13,49	264.072	19.575
Rawalumbu	15,67	212.178	13.540
Bekasi Selatan	14,96	205.494	13.736
Bekasi Barat	18,89	276.307	14.627
Medan Satria	14,71	156.971	10.671
Bekasi Utara	19,65	321.796	16.376
Kota Bekasi	**210,49**	**2.402.465**	**11.413**

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bekasi 2017

Berdasarkan tabel di atas, Kota Bekasi memiliki kepadatan penduduk yang cukup tinggi yaitu sebesar 11.413 penduduk tiap km^2. Kecamatan yang paling padat di Kota Bekasi adalah Kecamatan Bekasi Timur. Kecamatan Bekasi Timur memiliki luas wilayah 13,49 km^2 yang *notabene*-nya adalah kecamatan dengan luas wilayah terkecil di Kota Bekasi, tetapi kepadatan penduduknya lebih tinggi dari kecamatan lain yaitu sebesar 19.575 penduduk tiap km^2.

e. Visi dan Misi Kota Bekasi

Setiap pemerintah pasti memiliki visi dalam menjalankan masa pemerintahannya. Untuk membantu mewujudkan visinya, pemerintah membentuk misi yang akhirnya dijabarkan ke dalam sebuah program. Visi dan Misi dari Kota Bekasi adalah sebagai berikut:

1) Visi

"Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan"

2) Misi

a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik

1. Peningkatan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi.
2. Pengembangan layanan publik berbasis IT.
3. Peningkatan pemberdayaan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui pemberian apresiasi dan insentif bagi Ketua RT, RW, Linmas, Kader Posyandu, Marbot Masjid, dan kelompok lainnya.

4. Peningkatan layanan penerbitan akte kelahiran dan layanan administrasi kependudukan lainnya.

b. Membangun, Meningkatkan dan Mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai

1. Pengembangan daya dukung fasilitas umum yang memadai dilingkungan RT/RW untuk kepentingan prasarana dan sarana sosial.
2. Pengembangan sistem layanan cepat tanggap penanganan sampah, jalan, saluran, PJU, dan kemacetan berbasis IT.
3. Pengembangan infrastruktur yang ramah bagi warga penyandang disabilitas dan lansia Kota Bekasi.
4. Peningkatan kapasitas TPA Sumur Batu melalui ekstensifikasi teknologi dan kerjasama TPA Bantargebang untuk memastikan kontribusi positif terhadap pembangunan berkelanjutan di Kota Bekasi.
5. Peningkatan perilaku pemilahan sampah rumah tangga, revitalisasi "*Smart Waste Management*", dan konversi "*Waste to Energy*".
6. Pembangunan Rusun untuk masyarakat berpenghasilan rendah.
7. Pengendalian komposisi ruang yang proporsional dan serasi untuk RTH, permukiman, dan aktivitas usaha.

8. Penanggulangan banjir melalui penerapan penanganan banjir berwawasan lingkungan (*Eco Drainage*).
9. Penyediaan angkutan publik massal yang terintegrasi.
10. Pemeliharaan prasarana dan sarana LLAJ.
11. Pembangunan gedung *commuter transit parking* (Stasiun KA dan LRT).
12. Pengenalan dan pemberlakuan *smart parking* di pusat perbelanjaan.
13. Pembangunan sarana transportasi *City Tourism*.
14. Pembangunan sanitasi dan penyediaan air bersih.

c. Meningkatkan perekonomian berbasis potensial jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing

1. Pengembangan wirausaha industri kreatif berbasis komunitas.
2. Revitalisasi dan aktivasi 65% kelembagaan koperasi di Kota Bekasi.
3. Peningkatan kompetensi dan sertifikasi bagi pencari kerja dan pelaku UMKM.
4. Pembukaan peluang 150.000 tenaga kerja baru melalui peningkatan kompetensi, pengembangan usaha baru, dan penyelenggaraan bursa tenaga kerja.

5. Pembentukan "*BEKASI CITY START-UP*", melalui kerjasama pengembangan inkubator bisnis, untuk melahirkan wirausaha baru.
6. Pengelolaan rantai pasok sembako melalui teknologi digital untuk stabilisasi pasokan dan harga sembako.
7. Penyediaan ruang serta prasarana dan sarana pendukung pengembangan ekonomi kreatif melalui pembangunan "*Bekasi City Techno Park*".
8. Pengembangan *creative society* melalui penyelenggaraan *event* "*BEKASI CREATIVE*" di tingkat kota dan kecamatan.
9. Pemberdayaan minat dan kiat usaha bagi perempuan.

d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas Kehidupan Masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif

1. Peningkatan efektivitas skim pendidikan dasar 9 tahun gratis dan subsidi siswa keluarga miskin.
2. Peningkatan kapasitas lembaga kursus dan pelatihan yang menghasilkan lulusan yang tersertifikasi.
3. Peningkatan layanan pendidikan bagi siswa, orang tua, dan masyarakat berbasis teknologi informasi (*smart school*).
4. Pemberian beasiswa berbasis prestasi akademik, minat/bakat, dan Tahfidz Al-Qur'an.

5. Penguatan sistem tata kelola layanan KARTU SEHAT (KS) berbasis NIK yang selaras dengan jaminan kesehatan nasional.
6. Peningkatan kapasitas layanan sistem informasi kesehatan (perwujudan *smart health*).
7. Penyediaan prasarana dan sarana olahraga dalam rangka pemassalan olahraga, yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, di tingkat kota dan lingkungan masyarakat.
8. Penguatan kesalehan spiritual, ketahanan sosial, dan kearifan budaya dalam membentuk kehidupan sosial budaya multikultur dan kehidupan masyarakat yang ihsan.
9. Pengembangan Sistem Layanan Sosial Terpadu (pendidikan, kesehatan, dan penyandang masalah kesejahteraan sosial).
10. Pembangunan Panti Rehabilitasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS).
11. Peningkatan ketahanan dan kesejahteraan keluarga.

e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan Kota yang aman dan cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman

1. Pengembangan "*urban tourism*" untuk meningkatkan daya tarik wisata Kota Bekasi.

2. Pengembangan kawasan ramah bersepeda (Bekasi *City Bike*) dan penataan serta pengembangan pedestrian yang ramah pejalan kaki.
3. Penambahan dan pemeliharaan taman-taman kota bernuansa tema tertentu (tematis: budaya Bekasi, patriotis, kreatif, dll).
4. Penataan dan pengendalian estetika papan reklame (mengarahkan pada reklame digital bersumber energi surya).
5. Penataan kawasan kumuh melalui revitalisasi kawasan dan bedah rumah.
6. Pengelolaan TPU dengan standar pemakaman untuk menjamin ketersediaan dan keasrian sehingga dapat berfungsi sebagai RTH.
7. Pengelolaan *event* "*car free day*" yang berkontribusi terhadap promosi ekonomi kreatif dan pembangunan berkelanjutan.

2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi (DPMPTSP) Kota Bekasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dalam pasal 4 diamanatkan bahwa bahwa Bupati/Walikota wajib membentuk Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau PPTSP di daerah yang dipimpinnya. Kemudian untuk menindaklanjuti amanat tersebut, Kota

Bekasi membentuk suatu badan yang memiliki fungsi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Bekasi. Hal ini ditandai dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 09 Tahun 2008 Tentang Badan Pelayanan Perizinan Terpadu atau biasa disingkat dengan BPPT. Kemudian, berdasarkan Peraturan Walikota Bekasi Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, dan Fungsi serta Tata Kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi, ditetapkan bahwa terdapat perubahan nomenklatur baru Badan Pelayanan Perizinan Terpadu menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang biasa disingkat DPMPTSP.

Adapun tugas pokok dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang biasa disebut DPMPTSP Kota Bekasi adalah membantu Walikota dalam melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan dan penanaman modal yang menjadi urusan daerah secara terpadu dengan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian. Untuk menyelenggarakan tugas pokok dan kewajiban, DPMPTSP Kota Bekasi menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

a. Penyusunan program dan kebijakan teknis pemberian pelayanan
b. Pengkoordinasian proses pelayanan dan penyiapan produk pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan

c. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan administrasi dalam lingkup tugasnya
d. Pembinaan administrasi dan aparatur penyelenggara pelayanan perizinan dan penanaman modal dalam lingkup tugasnya
e. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan dinas
f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya
g. Pelaksanaan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah di bidang Kerjasama dan Investasi yang meliputi kerjasama antar daerah dan lembaga, pengembangan investasi serta peningkatan penanaman modal, yaitu:
    1) Fasilitasi pelaksanaan pengkajian, pengembangan kerjasama antar daerah dan lembaga
    2) Fasilitasi pelaksanaan koordinasi, supervisi, monitoring, evaluasi, pengkajian dan pengawasan pengembangan investasi
    3) Fasilitasi pelaksanaan koordinasi, supervisi, monitoring, evaluasi, pengkajian dan pengawasan penyelenggaraan penanaman modal

DPMPTSP Kota Bekasi juga memiliki visi dan misi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Visi dan Misi dari DPMPTSP Kota

Bekasi adalah Kota Bekasi menjadi Tujuan Investasi dengan Pelayanan Perizinan yang Cepat, Mudah, dan Transparan.

Visi dari DPMPTSP Kota Bekasi mengandung makna sebagai berikut:

a. Pelayanan Perizinan yang Cepat:

   Bermakna bahwa proses pelayanan perizinan dilakukan berdasarkan tata cara yang cepat dan tepat sesuai dengan yang telah ditetapkan.

b. Pelayanan Perizinan yang Mudah:

   Memiliki makna yaitu proses pelayanan perizinan tidak berbelit-belit, mudah dimengerti, serta tidak melibatkan personil yang melebihi beban dan volume kerja yang berdampak pada biaya.

c. Pelayanan Perizinan yang Transparan:

   Memiliki makna yaitu proses pelayanan perizinan bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.

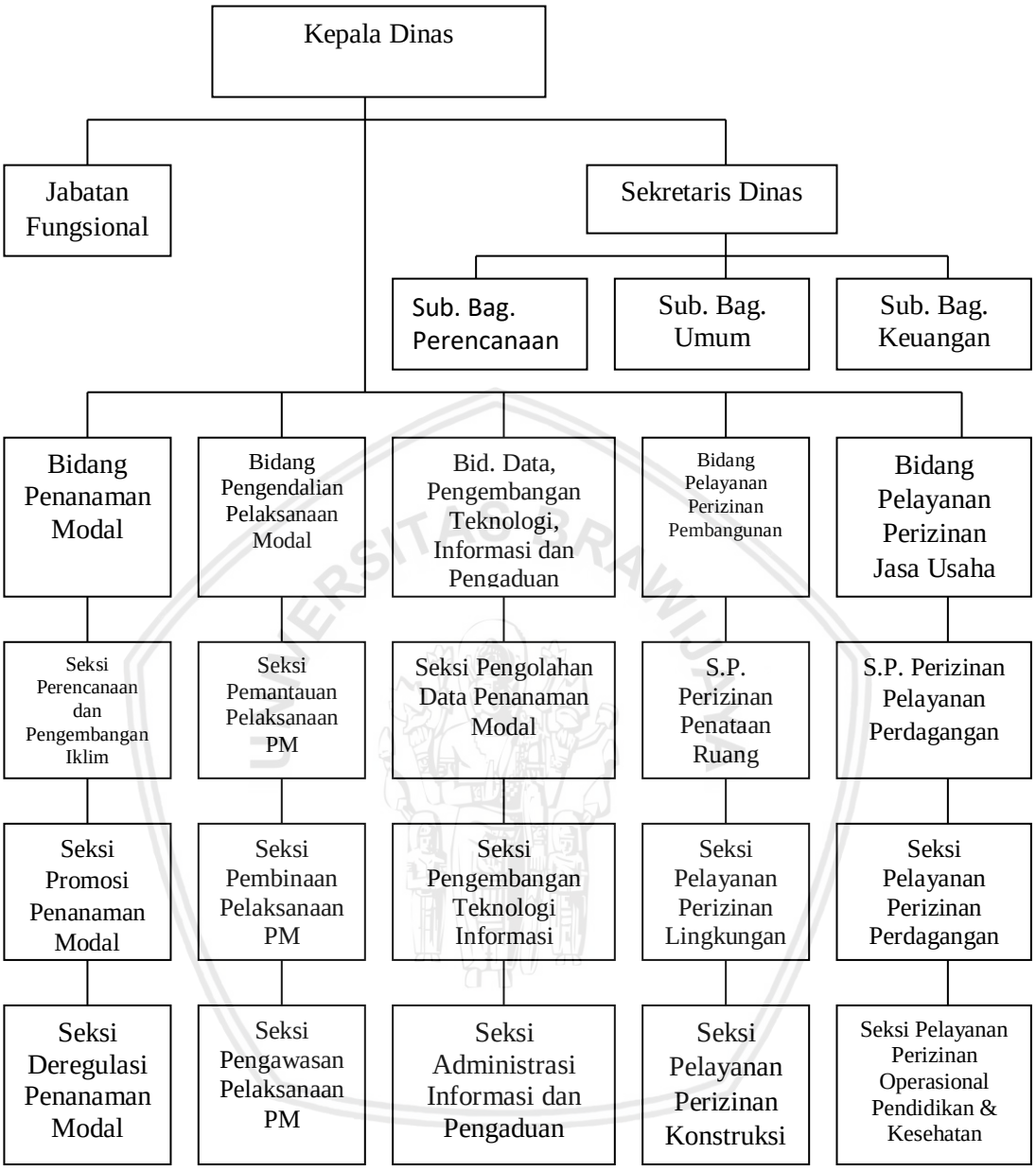
DPMPTSP Kota Bekasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yang didukung oleh Sumber Daya Aparatur yang memiliki jumlah 138 orang. Sumber Daya Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Tenaga Kerja Kontrak (TKK). Data Sumber Daya Aparatur yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Bekasi akan ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Data Kepegawaian DPMPTSP Kota Bekasi

ASN				TKK	
Tingkat	**Jumlah**	**Golongan**	**Jumlah**	**Tingkat**	**Jumlah**
S3	-	IVc	1	S3	-
S2	25	IVb	1	S2	-
S1	37	IVa	9	S1	38
D4	-	IIId	7	D4	-
D3	1	IIIc	21	D3	7
D2	-	IIIb	21	D2	-
D1	-	IIIa	7	D1	-
SMA	13	IId	-	SMA	23
SMP	-	IIc	5	SMP	-
SD	-	IIb	4	SD	-
		IIa	-		
Jumlah	76		76		68

Sumber: LAKIP DPMPTSP Kota Bekasi Tahun 2017

Berdasarkan data diatas dapat dikatakan bahwa sumber daya aparatur yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Bekasi berasal dari berbagai latar belakang pendidikan dimulai dari SMA sampai Magister. Oleh karena itu, sumber daya yang dimiliki oleh DPMPTSP telah memadai dalam membantu DPMPTSP Kota Bekasi dalam mengerjakan tugas dan fungsinya. Struktur organisasi pasti dimiliki oleh setiap dinas. Struktur organisasi berguna dalam membagi tugas, fungsi, dan jabatan ke dalam beberapa bidang atau seksi. Berikut adalah susunan struktur organisasi yang terdapat di DPMPTSP Kota Bekasi:



Gambar 5. Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Bekasi
Sumber: dpmptsp.bekasikota.go.id

Adapun tugas dan fungsi dari masing-masing bidang tersebut berdasarkan Peraturan Walikota Bekasi Nomor 80 Tahun 2016 adalah sebagai berikut:

a. Kepala Dinas

Kepala Dinas memiliki tugas membantu Walikota dalam memimpin, mengendalikan, serta mengkoordinasikan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan fungsi urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pelaksanaan penanaman modal, pelayanan data, pengembangan teknologi informasi dan pengaduan, pelayanan perizinan pembangunan serta pelayanan perizinan jasa usaha untuk mencapai visi dan misi Dinas. Adapun fungsi yang dimiliki oleh Kepala Dinas adalah sebagai berikut:

1) Perumusan dan penetapan rencana strategis dan rencana kerja Dinas sesuai dengan visi dan misi Daerah
2) Penetapan pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan urusan lingkup bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
3) Pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas Sekretariat, Bidang-Bidang dan Kelompok Jabatan Fungsional
4) Pembinaan administrasi perkantoran
5) Pemberian pelayanan dan pembinaan kepada unsur terkait di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta pelaksanaan hubungan kerja sama dengan SKPD, lembaga terkait dalam rangka penyelenggaraan kegiatan Dinas.

6) Pembinaan dan pengembangan karir pegawai Dinas.
7) Pelaksanaan tugas selaku Pengguna Anggaran/Pengguna Barang
8) Penyusunan dan penyampaian laporan keuangan Dinas sesuai ketentuan yang berlaku
9) Pemberian laporan pertanggungjawaban tugas Dinas kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah dan laporan kinerja Dinas sesuai ketentuan yang berlaku.
10) Penyelenggaraan tugas lain yang diberikan oleh walikota.

b. Sekretaris Dinas

Sekretaris Dinas memiliki tugas membantu Kepala Dinas dalam memipin dan mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan teknis administratif kegiatan dan ketatausahaan yang meliputi urusan Perencanaan, Umum dan Kepegawaian serta Keuangan untuk mencapai tata kelola kesekretariatan yang baik. Adapun fungsi yang dimiliki oleh Sekretaris Dinas adalah sebagai berikut:

1) Pengoordinasian penyusunan dan perumusan bersama kebijakan, petunjuk teknis serta rencana strategis dinas.
2) Penyusunan bersama program kerja dan rencana kegiatan dinas berdasarkan pada visi dan misi dinas.

3) Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan Sekretariat.
4) Pengelolaan ketatausahaan perkantoran serta penelaahan dan pengkajian konsep naskah dinas dan produk hukum lingkup dinas.
5) Pembinaan dan pengendalian administrasi keuangan dan kepegawaian dinas.
6) Perumusan bahan rencana kebutuhan belanja langsung dan belanja tidak langsung serta bahan rencana kebutuhan, pemanfaatan dan pemeliharaan barang inventrasi dinas.
7) Penyelenggaraan pelayanan kehumasan.
8) Pengkoordinasian, pembinaan, dan pengendalian pelaksanaan tugas bawahan.
9) Penyusunan bahan laporan pelaksanaan kegiatan Sekretariat dan kegiatan dinas secara berkala.
10) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya sesuai perintah Kepala Dinas.

c. Sub Bagian Perencanaan

Sub bagian perencanaan memiliki tugas yaitu membantu Sekretaris Dinas dalam melaksanakan pelayanan pendataan rencana program dan kegiatan, lingkup Dinas untuk mencapai tata

perencanaan yang baik. Adapun fungsi yang dimiliki oleh sub bagian perencanaan adalah sebagai berikut:

1) Penyusunan rencana kegiatan Sub Bagian Perencanaan
2) Penyiapan data bahan penyusunan rencana program dan kegiatan Dinas
3) Penyapan data hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Dinas
4) Penyusunan data bahan pedoman dan petunjuk teknis perencanaan program dan kegiatan Dinas
5) Penyusunan bahan evaluasi dan pelaporan kegiatan

d. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub bagian umum dan kepegawaian memiliki tugas membantu Sekretaris Dinas dalam melaksanakan pelayanan tata usaha, rumah tangga, dan administrasi lingkup Dinas untuk mencapai tata kelola rumah tangga, tata usaha dan kepegawaian yang baik. Adapun fungsi yang dimiliki oleh sub bagian umum dan kepegawaian adalah sebagai berikut:

1) Penyusunan program dan rencana kegiatan Sub Umum dan Kepegawaian
2) Pelaksanaan pelayanan tata usaha
3) Penyusunan rencana kebutuhan, pengadaan dan pendistribusian barang perlengkapan dinas

4) Pemeliharaan, pengendalian dan pemanfaatan barang inventaris dinas
5) Pengolahan data, pengarsipan dokumen, dan urusan administrasi pegawai dinas
6) Penyelenggaraan tata laksana, pemeliharaan kebersihan, keindahan dan kenyamanan ruangan perkantoran dinas
7) Penyusunan bahan evaluasi dan pelaporan kegiatan

e. Sub Bagian Keuangan

Sub bagian keuangan memiliki tugas membantu Sekretaris Dinas dalam melaksanakan penatausahaan keuangan, akuntansi serta verifikasi pembukuan keuangan lingkup dinas untuk mencapai tata kelola keuangan yang baik. Adapun fungsi yang dimiliki oleh sub bagian keuangan adalah sebagai berikut:

1) Penyusunan program dan rencana kegiatan sub bagian keuangan.
2) Pelaksanaan pelayanan penatausahaan keuangan
3) Pelaksanaan tugas selaku PPK-SKPD
4) Penyusanan bahan rencana kebutuhan anggaran tahunan dinas
5) Penyusunan anggaran belanja tidak langsung dan anggaran belanja langsung dinas
6) Pengolahan data keuangan unit kerja di lingkungan dinas
7) Penyusunan bahan evaluasi dan pelaporan kegiatan

f. Bidang Penanaman Modal

Bidang penanaman modal memiliki tugas yaitu membantu Kepala Dinas dalam memipin, mengendalikan, dan mengkoordinasikan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan dinas yang meilputi perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal, promosi penanaman modal serta deregulasi penanaman modal untuk mencapai pelaksanaan teknis urusan di bidangnya. Adapun fungsi dari bidang penanaman modal adalah sebagai berikut:

1) Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan bidang
2) Perumusan kebijakan, petunjuk teknis serta rencana strategis sesuai lingkup bidang tugasnya.
3) Perumusan kebijakan, perencanaan, penyusunan, pemutakhiran, bimbingan teknis, pengembangan, pengusulan dan pengoordinasian dalam pelaksanaan perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal yang meliputi data dan informasi potensi usaha, penanaman modal yang meliputi data dan informasi potensi usaha, penanaman modal daerah kota, potensi daerah serta bidang-bidang usaha.
4) Perumusan kebijakan, perencanan, penyusunan, pengembangan, fasilitasi dan pengoordinasian dalam pelaksanaan promosi penanaman modal yang meliputi

promosi di dalam dan di luar negeri, *market survey*, *market intelligent* di dalam dan luar daerah serta publikasi dan distribusi bahan-bahan promosi.

5) Perumusan kebijakan, perencanaan, penyusunan, pengkajian, penelahaan, analisa, pemantauan dan evaluasi dalam pelaksanaan deregulasi penanaman modal yang meliputi pemberian insentif, pemberian fasilitas penanaman modal dan pengembangan iklim penanaman modal.
6) Pelaksanaan hubungan kerjasama pelaksanaan tugas dengan SKPD terkait.
7) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya sesuai perintah Kepala Dinas
8) Penyiapan bahan laporan pelaksanaan tugas Kepala Dinas

g. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal

Bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal memiliki tugas mebantu Kepala Dinas dalam memimpin, mengendalikan, dan mengkoordinasikan perumusan kebijakan teknis dan pelaskanaan uusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Dinas yang meliputi pemantauan pelaksanaan penanaman modal serta pengawasan pelaksanaan penanaman modal untuk mencapai pelaksanaan teknis urusan di bidangnya.

Adapun fungsi yang dimiliki oleh bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal adalah sebagai berikut:

1) Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan bidang
2) Perumusan kebijakan, petunjuk teknis serta rencana strategis sesuai lingkup bidang tugasnya
3) Perumusan kebijakan, perencanaan, pengumpulan, analisa, pengoordinasian, verifikasi dan evaluasi dalam pemantauan pelaksanaan penanaman modal yang meliputi penanaman modal melalui SPIPISE, realisasi penanaman modal dan penanaman modal secara *online*.
4) Perumusan kebijakan, perencanaan, penyusunan, penyuluhan, pengoordinasian, pembinaan, pengendalian, bimbingan teknis dan evaluasi dalam pembinaan pelaksanaan penanaman modal yang meliputi penanam modal, rumusan penetapan pembatalan izin prinsip usaha dan penanaman modal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5) Perumusan kebijakan, perencanaan, fasilitasi, pemeriksanan, pengoordinasian dan evaluasi dalam pengawasan pelaksanaan penanaman modal yang meliputi perusahaan yang menggunakan fasilitas barang modal, bahan baku dan bahan penolong serta perusahaan berdasarkan izin yang dimiliki

6) Pelaksanaan hubungan kerjasama pelaksanaan tugas dengan perangkat daerah terkait
7) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan dalam lingkup tugasnya
8) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya sesuai perintah kepala dinas
9) Penyiapan bahan laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas

h. Bidang Pelayanan Data, Pengembangan Teknologi Informasi dan Pengaduan

Bidang pelayanan data, pengembangan teknologi informasi dan pengaduan memiliki tugas membantu kepala dinas dalam memimpin, mengendalikan dan mengkoordinasikan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan dinas yang meliputi pengolahan data penanaman modal, pengembangan teknologi informasi, serta pelayanan administrasi, informasi dan pengaduan untuk mencapai pelaksanaan teknis urusan di bidangnya. Adapun fungsi yang dimiliki oleh bidang pelayanan data, pengembangan teknologi informasi dan pegnaduan adalah sebagai berikut:

1) Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan bidang
2) Perumusan kebijakan, petunjuk teknis serta rencana strategis sesuai lingkup bidang tugasnya

3) Penyiapan bahan kebijakan, perencanaan, pengumpulan, penyusunan, verifikasi dalam pengolahan data penanaman modal yang meliputi data dan laporan penanaman modal
4) Perumusan kebijakan, perencanaan, penyusunan, pembinaan dan pengendalian dalam pelaksanaan pengembangan teknologi informasi yang meliputi sistem informasi penanaman modal
5) Perumusan kebijakan, perencanaan, penyusunan, pendataan, penginventarisasian, fasilitasi dan pengembangan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, informasi dan pengaduan yang meliputi pelayanan perizinan, data perizinan dan pengaduan terkait perizinan
6) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya sesuai perintah Kepala Dinas
7) Penyiapan bahan laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas

i. Bidang Pelayanan Perizinan Pembangunan

Bidang pelayanan perizinan pembangunan memiliki tugas membantu kepala dinas dalam memimpin, mengendalikan, serta mengkoordinasikan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan dinas yang

meliputi pelayanan perizinan penataan ruang pelayanan perizinan lingkungan serta pelayanan perizinan konstruksi untuk mencapai pelaksanaan teknis urusan di bidangnya. Adapun fungsi yang dimiliki oleh bidang pelayanan perizinan pembangunan yaitu sebagai berikut:

1) Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan bidang
2) Perumusan kebijakan, petunjuk teknis serta rencana strategis sesuai lingkup bidang tugasnya
3) Perumusan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan penataan ruangan yang meliputi izin prinsip dan izin lokasi, izin penataan ruang, izin usaha industri dan izin reklame
4) Perumusan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan penataan ruang yang meliputi izin lingkungan, izin usaha pengeboran air tanah, izin juru bor air tanah, pengambilan air tanah, eksplorasi air tanah, izin pembuangan limbah cair dan penyimpanan sementara limbah B3
5) Perumusan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan penataan ruang yang meliputi izin usaha jasa konstruksi, izin mendirikan rumah sakit, izin mendirikan sekolah dan izin mendirikan klinik.

6) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan dalam lingkup tugasnya.
7) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya sesuai perintah Kepala Dinas.
8) Penyiapan bahan laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

j. Bidang Pelayanan Perizinan Jasa Usaha

Bidang pelayanan perizinan jasa usaha mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam memimpin, mengendalikan, dan mengkoordinasikan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan dinas yang meliputi pelayanan perizinan perdagangan, pelayanan perizinan perhubungan dan ketenagakerjaan serta pelayanan perizinan operasional pendidikan dan kesehatan untuk mencapai pelaksanaan teknis urusan dibidangnya. Adapun fungsi yang dimiliki oleh bidang pelayanan perizinan jasa usaha yaitu sebagai berikut:

1) Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan Bidang.
2) Perumusan kebijakan, petunjuk teknis serta rencana strategis sesuai lingkup bidang tugasnya.
3) Perumusan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan perdagangan yang meliputi izin gangguan, SIUP dan TDP simultan, IUTM, IUPP, surat izin

minuman beralkohol, izin usaha penanaman modal dan TDUP.

4) Perumusan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan perhubungan dan ketenagakerjaan yang meliputi izin trayek, izin mempekerjakan tenaga asing (perpanjangan), izin penggunaan tempat makam dan surat izin pengusahaan angkutan.
5) Penyiapan bahan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan operasional pendidikan dan kesehatan yang meliputi izin operasional klinik, izin apotek, izin pedagang toko obat, izin optikal, izin tukang gigi, izin salon kecantikan, izin penyelenggaraan laboratorium klinik, izin penyelenggaraan pengobatan tradisional, izin operasional rumah sakit, izin penyelenggaraan puskesmas, izin praktek dokter, izin praktek bidan, izin kerja bidan dan izin operasional sekolah.
6) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan dalam lingkup tugasnya.
7) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya sesuai perintah Kepala Dinas.
8) Penyiapan bahan laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

B. Penyajian Data

Berdasarkan kegiatan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui wawancara, dokumentasi, serta observasi, maka kemudian peneliti akan memaparkan data hasil penelitian yang telah diperolah peneliti di lapangan dengan mengacu pada rumusan masalah serta fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

1. Proses Pengembangan Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)

Penyelenggaraan pelayanan penerbitan perizinan di Kota Bekasi tidak berjalan secara lancar, hal ini disebabkan oleh banyaknya permasalahan yang terjadi dalam proses penerbitan perizinan. Permasalahan tersebut membuat para penyelenggara pelayanan publik membentuk inovasi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi merupakan instansi pemerintah yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan penerbitan perizinan di Kota Bekasi. Inovasi pelayanan yang dibentuk oleh DPMPTSP Kota Bekasi adalah Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT). Program SILAT dibentuk oleh DPMPTSP Kota Bekasi guna meningkatkan kualitas pelayanan dari pelayanan perizinan.

Inovasi tidak langsung muncul begitu saja karena dalam membentuk sebuah inovasi harus melewati beberapa proses perencanaan dan pengembangan. Membentuk sebuah inovasi harus memiliki dasar yang jelas mengapa inovasi tersebut dibentuk atau dengan kata lain dalam

membentuk inovasi harus mengetahui permasalahan dan kebutuhan yang terjadi. Selain itu, masih terdapat tahapan-tahapan yang harus dijalankan dalam membentuk sebuah inovasi. Menurut Suwarno (2008:19) terdapat enam tahapan dalam proses pengembangan inovasi, peneliti melakukan wawancara terkait enam tahapan tersebut yang dijabarkan sebagai berikut:

1) Kebutuhan atau Masalah

Awal dari proses pengembangan inovasi adalah mengenal kebutuhan atau masalah yang terjadi di masyarakat. Inovasi yang tepat adalah inovasi yang dapat dipergunakan untuk memecahkan suatu masalah, maka inovasi yang tepat akan tercipta jika mengetahui permasalahan yang terjadi di organisasi atau masyarakat. Lahirnya program inovasi SILAT tidak terlepas dari permasalahan atau kebutuhan yang terjadi dalam pelayanan pembuatan perizinan di DPMPTSP Kota Bekasi. DPMPTSP Kota Bekasi berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan perizinan yang selama ini dinilai memakan waktu yang lama oleh masyarakat Kota Bekasi. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Ditto selaku Staf Seksi Pengembangan Teknologi Informasi yang mengatakan bahwa:

> "Permasalahan yang terjadi sebelum adanya SILAT yang pertama itu dokumen sering terselip, yang kedua agak terlalu lama karena berkas masuk disini kemudian kita anter ke dinas teknis dan itu kan membutuhkan waktu. Misalkan berkas masuk, itu harus kumpulin dulu disini baru diantar ke dinas teknis sorenya. Satu hari lewat baru mereka buka berkasnya. Jadi terlalu banyak paper yang keluar. Pengaduan juga datang dari masyarakat terkait

> berkas terlalu banyak, mereka juga tidak tau letak berkasnya ada dimana." (Wawancara di DPMPTSP Kota Bekasi, tanggal 21 Februari 2019)

Sebelum adanya program SILAT, pelayanan perizinan masih menggunakan metode manual sehingga masyarakat masih mengumpulkan persyaratan-persyaratan ke dalam sebuah dokumen. Seperti apa yang diungkapkan oleh Bapak Ditto mengenai permasalahan yang terjadi yaitu dokumen yang sering terselip yang diakibatkan oleh dokumen yang tertumpuk di DPMPTSP Kota Bekasi. Seringnya dokumen terselip mengakibatkan DPMPTSP Kota Bekasi juga tidak dapat memastikan kapan selesainya permohonan perizinan yang diajukan oleh masyarakat.

Pelayanan perizinan yang diselenggarakan DPMPTSP Kota Bekasi dibantu oleh Dinas Teknis yang memiliki tugas untuk melanjutkan tugas DPMPTSP Kota Bekasi. Tugas Dinas Teknis adalah menerbitkan perizinan setelah dokumen dari pemohon diberikan. Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Ditto juga mengatakan bahwa dinas teknis dalam pelaksanaannya tidak akan langsung memproses berkas yang telah diberikan oleh DPMPTSP Kota Bekasi. Hal tersebut mengakibatkan lambatnya proses pembuatan perizinan. Sejalan dengan Bapak Ditto, Bapak Mardi selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi juga mengungkapkan hal serupa sebagai berikut:

> "Permasalahan pelayanan sistem manual kan lama ya prosesnya karena harus membawa berkas. Alurnya juga lama, pemohon dateng, diterima di front office, diinput data oleh DPMPTSP, kemudian kalau berkasnya belum lengkap karena sistem belum otomatis jadi harus kita yang kabarin pemohon, kalau sudah lengkap baru bisa dibawa ke dinas teknis. Banyak pengaduan dari masyarakat juga karena prosesnya lama." (Wawancara di DPMPTSP Kota Bekasi, tanggal 21 Februari 2019)

Alur dalam proses pembuatan perizinan di DPMPTSP Kota Bekasi memang menjadi permasalahan utama sehingga akhirnya membutuhkan program inovasi SILAT untuk menjawab permasalahan tersebut. Pembuatan perizinan menggunakan metode manual melewati proses yang panjang dan tidak ada kepastian waktu. Pemohon datang dengan membawa berkas ke DPMPTSP Kota Bekasi dan berkas tersebut diberikan ke pegawai DPMPTSP di *front office*. Berkas yang dibawa pemohon kemudian di*input* oleh pegawai DPMPTSP Kota Bekasi lalu diberikan ke bagian data untuk ditelusuri apakah berkas sudah benar atau belum. Jika berkas yang diberikan oleh pemohon belum lengkap, DPMPTSP Kota Bekasi harus menghubungi pemohon yang terdapat kesalahan dan jika sudah benar berkas tersebut dapat diserahkan ke Dinas Teknis. Menurut Bapak Mardi, pelaksanaan pelayanan perizinan menggunakan metode manual mendapatkan banyak keluhan dari masyarakat.

Berdasarakan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa masyarakat yang mengeluhkan terkait perizinan yang diajukan tidak kunjung terbit. Hal tersebut dapat dibuktikan

melalui data pengaduan pelayanan dari masyarakat. Berdasaran data tersebut, terdapat pemohon yang sudah menunggu selama 2 bulan namun izin yang diajukan tidak selesai. Jadi pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan perizinan oleh DPMPTSP Kota Bekasi paling banyak adalah pelayanan yang tidak memiliki kepastian waktu. Selain itu terdapat pengaduan dari masyarakat mengenai konfirmasi pengajuan berkas yang seharusnya dilakukan oleh DPMPTSP Kota Bekasi setelah pemohon memberikan berkas, tetapi DPMPTSP Kota Bekasi tidak melakukan konfirmasi tersebut. Data pengaduan tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4. Data Pengaduan Pelayanan SIUP dari Masyarakat

Tanggal dan Nomor Agenda	Nama	Permasalahan
6 Maret 2017 02/pengIII/2017	Irfan	Apabila berkas kurang lengkap tolong segera diinfokan sehingga tidak memperlambat jalan berkas
13 April 2017 10/pengIV/2017	Toto Pramezi	Keterlambatan DPMPTSP dalam pengurusan
3 Mei 2017 14/pengII/2017	Parimpunan Harahap	Sudah 2 bulan pengurusan belum ada kejelasan
3 Mei 2017 15/pengII/2017	Henry Situmeang	Keterlambatan pengeluaran SIUP
10 Mei 2017 17/pengII/2017	Ir. Michael Butar-butar	SIUP belum selesai, pengajuan berkas tanggal 22 Maret 2017

Sumber*:* DPMPTSP Kota Bekasi 2017, Olahan Peneliti

2) Riset Dasar dan Aplikatif

DPMPTSP Kota Bekasi dalam proses pengembangan inovasi telah mengetahui kebutuhan atau permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan perizinan, maka selanjutnya dibutuhkan riset

dasar danaplikatif. Riset dasar dan aplikatif adalah kegiatan ilmiah yang dalam membentuk inovasi teknologi serta memiliki atau tidak memiliki tujuan khusus dalam mengatasi permasalahan praktis. DPMPTSP Kota Bekasi dalam tahap riset dasar dan aplikatif melakukan beberapa hal yaitu pengembangan aplikasi dan observasi. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Mardi selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Bekasi seperti berikut:

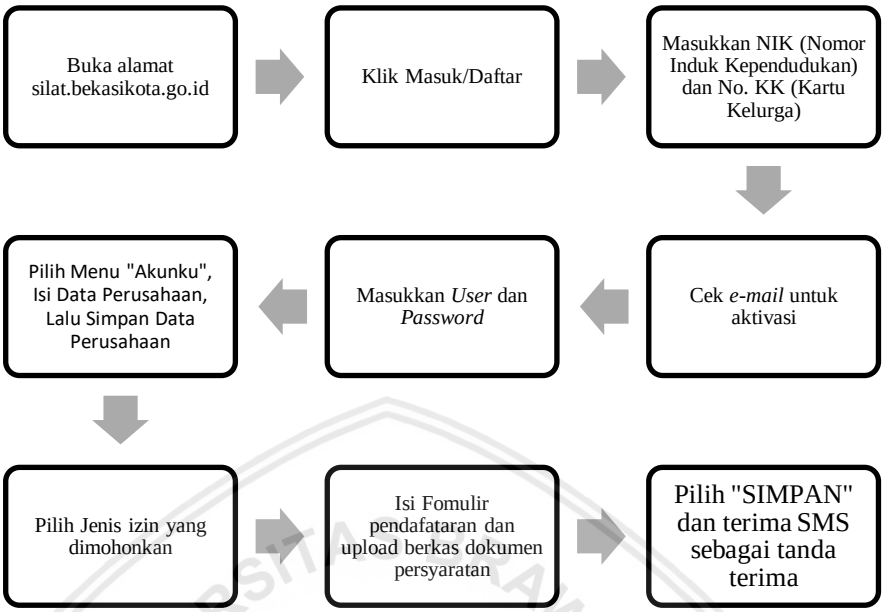
> "Awalnya saya masuk tahun 2017 sudah ada sebelumnya program aplikasi namun untuk internal DPMPTSP saja. Programnya hanya digunakan antar bidang saja. Kemudian saya merencanakan inovasi supaya masyarakat bisa merasakan program aplikasi ini. Sudah merencanakan itu, kita juga observasi ya ke pelayanan online yang ada di daerah-daerah, kita liat mereka sistemnya gimana, pelaksanaannya gimana. Setelah itu kita sesuaikan program kita mau seperti apa alurnya, prosedurnya" (Wawancara di DPMPTSP Kota Bekasi tanggal 21 Februari 2019)

Mengembangkan program atau aplikasi yang sudah ada adalah langkah pertama yang diambil oleh DPMPTSP Kota Bekasi dalam tahap riset dasar dan aplikatif. Awalnya aplikasi tersebut hanya digunakan oleh tenaga kerja dari DPMPTSP Kota Bekasi guna menghubungkan satu bidang dengan bidang lain. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mardi, DPMPTSP Kota Bekasi memutuskan untuk mengembangkan aplikasi tersebut sehingga masyarakat Kota Bekasi dapat menggunakan aplikasi tersebut.

Riset yang dilakukan dalam proses pengembangan inovasi SILAT tidak hanya mengembangkan aplikasi. Menurut Bapak Mardi, DPMPTSP Kota Bekasi juga melakukan pengamatan atau observasi dengan cara turun langsung ke lapangan. Riset ini dilakukan untuk melihat program pelayanan berbasis elektronik yang sudah diterapkan oleh daerah lain. Sejalan dengan hal tersebut, Bapak Teguh Catur selaku Kepala Seksi Administrasi Informasi dan Pengaduan DPMPTSP Kota Bekasi juga mengungkapkan hal serupa yang dapat dilihat sebagai berikut:

> "Kita riset itu studi banding ya, mencari influence dari yang udah dilaksanakan di daerah-daerah lain. Kita lihat pelayanan online kota lain seperti apa modelnya, kita juga lihat sistemnya itu seperti apa kalau pelayanan online. Ya risetnya itu sih, supaya kita mengetahui dulu pelayanan online seperti apa baru kita aplikasikan ke program SILAT ini seperti alurnya bagaimana, sistemnya bagaimana." (Wawancara di DPMPTSP Kota Bekasi tanggal 19 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mardi dan Bapak Teguh Catur, DPMPTSP Kota Bekasi membentuk alur dan sistem untuk program SILAT setelah melakukan observasi atau studi banding.



Gambar 6. Alur Pembuatan Perizinan Menggunakan Program SILAT
Sumber: Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, pelayanan perizinan menggunakan program SILAT memiliki alur yang lebih sederhana dibandingkan pelayanan sebelumnya. Melalui program SILAT, pengisian formulir dapat dilakukan oleh pemohon tanpa perlu datang ke DPMPTSP Kota Bekasi atau masyarakat dapat melakukan hal tersebut di rumah. Berbeda dengan pelayanan perizinan sebelum ada program SILAT, pengisian formulir sudah dilaksanakan langsung oleh masyarakat sehingga tidak lagi dilakukan oleh tenaga kerja atau pegawai DPMPTSP Kota Bekasi.

3) Pengembangan

Setelah mengetahui permasalahan apa yang terjadi serta telah melakukan riset dasar dan aplikatif, selanjutnya dalam tahapan proses inovasi adalah tahap pengembangan. Tahap ketiga dari proses pengembangan inovasi ini adalah proses meletakkan ide-ide

atau gagasan ke dalam bentuk yang diharapkan dan dapat menjawab kebutuhan yang ada. Pada tahap ini, yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Bekasi adalah mengadakan rapat koordinasi dengan Dinas Teknis terkait alur program SILAT. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Mardi selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Bekasi seperti berikut:

> "Setelah observasi, kita bentuk alur SILAT abis itu kita mengadakan rapat dengan dinas teknis terkait alur ini karena mereka harus mengetahui dengan rencana yang kita buat. Supaya program ini dapat berjalan dinas teknis juga harus mengetahui alurnya seperti apa nanti, sistemnya seperti apa supaya tidak ada misscom." (Wawancara di DPMPTSP Kota Bekasi tanggal 21 Februari 2019)

DPMPTSP Kota Bekasi melanjutkan proses inovasi dengan melakukan rapat koordinasi dengan Dinas Teknis. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, DPMPTSP Kota Bekasi melaksanakan rapat koordinasi dengan BAPENDA Kota Bekasi yang dapat dilihat dalam gambar berikut.

Gambar 7. Rapat Koordinasi DPMPTSP Kota Bekasi dengan Dinas Teknis
Sumber: dpmptsp

Tujuan rapat koordinasi ini adalah membahas alur pelayanan perizinan menggunakan program SILAT. Menurut Bapak Mardi, alur yang telah dibentuk oleh DPMPTSP Kota Bekasi harus diketahui oleh Dinas Teknis agar tidak terjadi *miss communication* saat program SILAT telah terlaksana.

4) Komersialisasi

Tahapan selanjutnya dalam proses inovasi setelah tahap pengembangan adalah tahap komersialisasi. Tahap komersialisasi adalah upaya untuk memasarkan, mengenalkan, atau mensosialisasikan sebuah produk atau program kepada sasaran dari produk atau program tersebut. Sasaran program SILAT adalah

masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan di Kota Bekasi. Ada yang berbeda dalam sosialisasi program SILAT, DPMPTSP Kota Bekasi tidak langsung melakukan sosialisasi kepada sasaran program ini. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Ditto selaku Staf Seksi Pengembangan Teknologi Informasi yang menjelaskan sebagai berikut:

> "Setelah program SILAT terbentuk, kita sosialisasikan dulu program tersebut ke internal DPMPTSP. Kita adakan pertemuan-pertemuan dengan tenaga kerja yang ada di DPMPTSP supaya paham program ini baru setelah itu kita sosialisasikan ke masyarakat melalui media massa seperti tv, koran, media sosial juga. Kita juga menyediakan help desk di MPP untuk memperkenalkan program ini ke masyarakat." (Wawancara di DPMPTSP Kota Bekasi tanggal 21 Februari 2019)

Sejalan dengan Bapak Ditto, Bapak Mardi selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi juga mengungkapkan hal yang serupa sebagai berikut:

> "Sosialisasi program SILAT kita lakukan dengan berbagai cara. Yang pertama kita dengan media massa, kemudian kita juga turun ke lapangan. Kita menyampaikan ke tiap kecamatan, kelurahan, disana kita menyampaikan bahwa ada beberapa izin yang sudah online. Bidang penanaman modal juga sering turun ke lapangan, datang ke perusahaan-perusahaan, disana mereka memperkenalkan program SILAT."

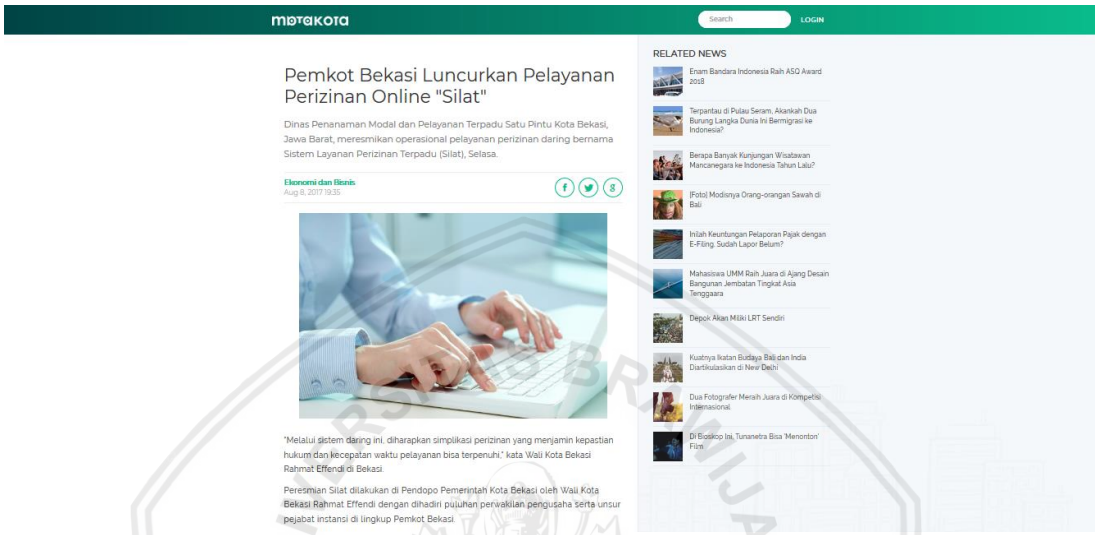
DPMPTSP Kota Bekasi dalam tahap komersialisasi tidak langsung memasarkan kepada sasaran utama dari program SILAT. Langkah awal yang dilakukan adalah memperkenalkan terlebih dahulu program SILAT kepada internal DPMPTSP Kota Bekasi. Berdasarkan hasil observasi, DPMPTSP Kota Bekasi memberikan

pelatihan kepada internal DPMPTSP Kota Bekasi. Langkah ini dipilih agar internal DPMPTSP Kota Bekasi memahami bagaimana pelaksanaan program SILAT sebelum melayani masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dalam gambar berikut.

Gambar 8. Sosialisasi Program SILAT kepada Internal DPMPTSP Kota Bekasi
Sumber: dpmptsp

Setelah itu program SILAT disosialisasikan ke masyarakat Kota Bekasi. Sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Bekasi melalui berbagai cara yaitu dengan memanfaatkan media massa seperti televisi dan koran serta memanfaatkan media sosial seperti twitter. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa media massa yang turut membantu mensosialisasikan program SILAT seperti matakota, sindonews,

antaranews, pojoksatu, dakta.fm. Hal tersebut dapat dilihat dalam gambar berikut.



Gambar 9. Sosialisasi Program SILAT melalui Media Massa
Sumber: matakota.id, 2017

Berdasarkan hasil wawancara, sosialisasi tidak hanya melalui media massa dan media sosial namun sosialisasi juga dilakukan dengan turun langsung ke lapangan. DPMPTSP Kota Bekasi mendatangi kecamatan dan kelurahan yang ada di Kota Bekasi. Agenda sosialisasi DPMPTSP Kota Bekasi di kecamatan dan kelurahan adalah memperkenalkan program SILAT kepada masyarakat serta menjelaskan beberapa perizinan yang sudah menggunakan program SILAT. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, DPMPTSP Kota Bekasi melakukan agenda sosialisasi program SILAT pada hari peluncuran program tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dalam gambar berikut.

Gambar 10. Sosialisasi Program SILAT
Sumber: dpmptsp kota bekasi

Berdasarkan hasil wawancara, sosialisasi program SILAT tidak hanya mendatangi masyarakat namun DPMPTSP Kota Bekasi juga mendatangi perusahaan. Pelayanan Perizinan Tanda Daftar Perusahaan adalah produk pelayanan yang dibutuhkan oleh perusahaan dan produk pelayanan tersebut sudah menggunakan program SILAT. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, DPMPTSP Kota Bekasi melaksanakan sosialisasi ke PT. Sinar Sosro yang dapat dilihat dalam gambar berikut.

Gambar 11. Sosialisasi Program SILAT kepada Perusahaan di Kota Bekasi
Sumber: dpmptsp

5) Difusi dan Adopsi

Tahap selanjutnya dalam proses pengembangan inovasi adalah Difusi dan Adopsi. Tahap ini dapat dilakukan setelah melewati tahap komersialisasi sehingga program tersebut sudah berada di pasar. Difusi dan adopsi merupakan tahapan dimana sebuah produk atau program sudah dikenal oleh kelompok sasaran, kelompok sasaran tersebut dapat memilih untuk menggunakan atau tidak produk atau program tersebut.

Tujuan DPMTPSP Kota Bekasi dalam membentuk program SILAT yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Program SILAT dibentuk juga karena ada desakan dari masyarakat

yang memberikan pengaduan kepada DPMPTSP Kota Bekasi. Setelah dibentuknya program SILAT, masyarakat menjadi lebih mudah dalam pelaksanaan pelayanan perizinan. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Andi selaku Pemohon Surat Izin Dokter mengungkapkan hal sebagai berikut:

> "Untuk masalah menerima atau tidak pasti menerima mas karena menjadi lebih terbantu dengan adanya program ini. Karena ada program ini pelayanannya juga jadi efisien, kalau dulu kan katanya ribet ya, lama juga. Terbantu lah dengan adanya program ini dan untuk kekurangan dari program ini, saya belum menemukan kekurangan dari program ini." (Wawancara di DPMPTSP Kota Bekasi tanggal 14 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Andi mengungkapkan bahwa program SILAT mempermudah pelayanan perizinan. Program SILAT memberikan pelayanan yang berbeda dari pelayanan perizinan sebelumnya. Pelayanan yang efektif dan efisien terlihat setelah pelayanan perizinan menggunakan program SILAT. Hal tersebut dapat terjadi karena alur yang dibentuk oleh DPMPTSP Kota Bekasi lebih sederhana dan dalam pelaksanannya juga menggunakan teknologi informasi. Sejalan dengan hal tersebut Bapak Firman selaku pemohon SIUP atau Surat Izin Usaha Perdagangan yang mengungkapkan hal sebagai berikut:

> "Saya tau program SILAT dari media massa, saya baca katanya pelayanan SIUP udah bisa online. Seneng sih pas tau karena dengar dari orang-orang dulu mau bikin SIUP itu lama prosesnya malah harus bolak-balik biar cepet kelar tapi pas ada program SILAT kan jadi lebih cepat ya prosesnya. Sejauh ini masih bagus-bagus aja ya programnya belum ada kekurangan yang saya liat mungkin dulu sempet websitenya gak bisa dibuka tapi gak

> lama, itu juga katanya karena lagi dikembangin websitenya." (Wawancara di Mall Pelayanan Publik pada tanggal 14 Februari 2019)

Pemohon dari produk layanan SIUP atau Surat Izin Usaha Perdagangan adalah pemohon yang sering memberikan keluhan kepada DPMPTSP Kota Bekasi terkait buruknya pelayanan perizinan. Namun setelah adanya program SILAT, pemohon SIUP tidak lagi memberikan penilaian buruk kepada pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bekasi. Menurut Bapak Firman dengan adanya program SILAT pelayanan perizinan menjadi lebih efektif dan efisien karena masyarakat tidak perlu bolak-balik ke DPMPTSP Kota Bekasi tidak seperti sebelum program ini dibentuk.

6) Konsekuensi

Selanjutnya pada tahap proses inovasi adalah tahap konsekuensi. Setelah program dapat digunakan dan diterima oleh masyarakat, terdapat tahap konsekuensi dimana permasalahan atau kebutuhan yang ada diawal sudah terselesaikan atau belum. Permasalahan di dalam pelayanan perizinan yang terjadi di DPMPTSP Kota Bekasi adalah alur pelayanan perizinan yang berbelit-belit serta tidak ada kepastian waktu. Masyarakat juga banyak memberikan keluhan kepada DPMPTSP Kota Bekasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. DPMPTSP Kota Bekasi melihat bahwa permasalahan tersebut sudah tuntas karena telah membentuk inovasi pelayanan perizinan yaitu program

SILAT. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Mardi selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi, sebagai berikut:

> "Menjawab permasalahan yang ada sebelumnya karena volume pengaduan yang masuk ke kita sudah berkurang. Bisa diukur dari volume pengaduan tersebut. Tingkat pengaduan juga sudah menurun, karena kalau dulu berkas hilang kalau sekarang kan hanya kurang berkas saja." (Wawancara di DPMPTSP Kota Bekasi tanggal 21 Februari 2019)

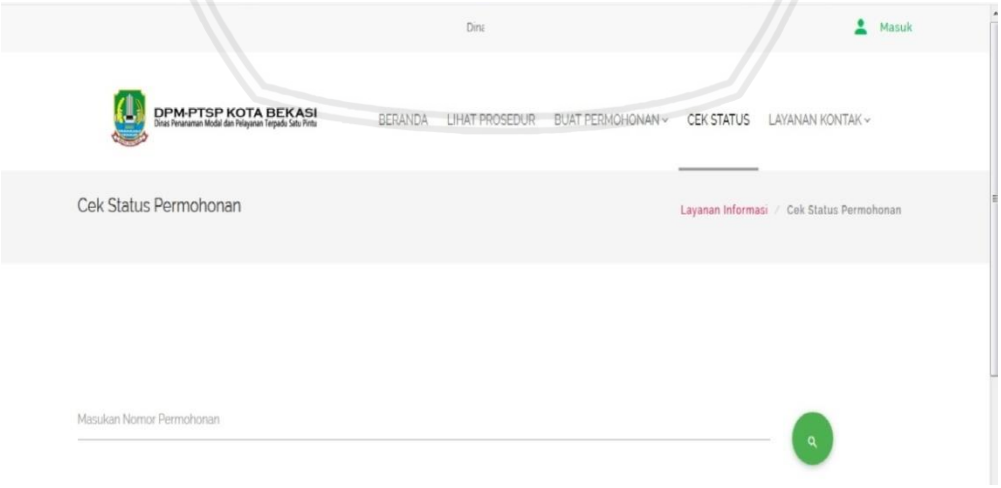
Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Mardi mengungkapkan bahwa pengaduan masyarakat yang masuk ke DPMPTSP Kota Bekasi sudah berkurang semenjak terbentuknya program SILAT. Pada tahap awal dijelaskan bahwa masyarakat sering melakukan pengaduan dan permasalahan dalam pengaduan tersebut adalah perizinan yang tidak kunjung terbit dan tidak ada konfirmasi dari DPMPTSP Kota Bekasi terkait berkas yang kurang

DPMPTSP Kota Bekasi membentuk program SILAT salah satunya untuk menuntaskan permasalahan yang ada diatas. Menurut Bapak Mardi permasalahan dokumen yang hilang tidak akan terjadi lagi, hal tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Teguh Catur selaku Kepala Seksi Administrasi Informasi dan Pengaduan mengungkapkan hal sebagai berikut:

> "Sebelum ada program silat, masih manual, misalkan membuat izin kemudian izin kita mentok dan gak jadi-jadi, harus dicari-cari dulu kemana baru ketauan. Semenjak adanya SILAT pemohon bisa lebih tau dimana posisi izin yang diajukan karena ada sistem *tracking*nya. Jadi permasalahan yang lama sudah hilang, permasalahan berkas-berkas hilang, bikinnya suka lama itu udah gak ada

lagi" (Wawancara di DPMPTSP Kota Bekasi pada tanggal 19 Februari 2019)

DPMPTSP Kota Bekasi mempermudah masyarakat Kota Bekasi dalam pelayanan perizinan dengan adanya fitur *tracking* atau cek status permohonan. Melalui fitur tersebut pemohon dapat mengetahui apakah terdapat berkas yang kurang atau tidak, mengetahui keberadaan dari permohonan yang diajukan apakah sudah selesai atau belum. Menurut Bapak Teguh Catur, permasalahan terkait dokumen yang hilang sudah tidak terjadi semenjak adanya fitur tersebut. Berdasrkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, program SILAT memiliki fitur *tracking*/Cek Status Permohonan seperti yang dikatakan oleh Bapak Teguh Catur. Fitur tersebut dapat dilihat dalam gambar dibawah ini.



Gambar 12. Fitur Cek Status Permohonan Program SILAT
Sumber: dpmptsp.bekasikota.go.id

2. Faktor pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)

Sebuah inovasi terutama sebuah program atau produk pasti terdapat faktor pendukung dan penghambat. SILAT sebagai sebuah inovasi program yang dibentuk DPMPTSP Kota Bekasi memiliki beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung dari Program SILAT dilihat dari modal manusia dan modal kepemimpinan sedangkan faktor penghambat dari Program SILAT dilihat dari sumber internal dan sumber eksternal.

a. Faktor Pendukung Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)

Faktor pendukung dari Program SILAT terbagi menjadi dua yaitu modal manusia dan modal kepemimpinan. Modal manusia adalah faktor pendukung yang didapat dari internal DPMPTSP Kota Bekasi dan modal kepemimpinan adalah faktor pendukung yang didapat dari pemimpin instansi yaitu Kepala Dinas DPMPTSP Kota Bekasi.

1) Modal Manusia

Dalam tahapan proses pengembangan inovasi, sebuah organisasi membutuhkan internal atau tenaga kerja yang memadai serta mendukung apa yang telah direncakan sehingga rencana tersebut dapat terealisasi. DPMPTSP Kota Bekasi membutuhkan tenaga kerja yang memiliki keahlian

dan kemampuan sehingga inovasi program SILAT dapat terwujud dan permasalahan dalam pelayanan perizinan dapat terjawab. Selama proses pengembangan program inovasi SILAT, tenaga kerja dari DPMPTSP Kota Bekasi dinilai baik oleh Bapak Mardi selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi yang mengungkapkan hal sebagai berikut:

> "Pegawai DPMPTSP pastinya membantu proses pengembangan SILAT ya. Bentuknya apa? Ya pasti tenaga dan pikiran. Mereka membantu koordinasi dengan dinas teknis seperti mempersiapkan materi, dokumen, jadi rapat koordinasi dapat berjalan lancar. Mereka juga membantu pengembangan website SILAT ya, tampilannya diperbaiki, dilengkapin supaya masyarakat jadi lebih mudah saat mengakses serta bantu penyebaran informasi terkait SILAT kan gak mungkin andelin sosialisasi aja jadi mereka bantu menyebarkan informasi seperti sistemnya SILAT seperti apa dan perizinan apa aja yang sudah bisa diproses melalui SILAT." (Wawancara di DPMPTSP Kota Bekasi tanggal 21 Februari 2019)

Pegawai atau aparatur yang ada di DPMPTSP Kota Bekasi bekerja sama dalam membentuk program SILAT. DPMPTSP Kota Bekasi dalam membentuk inovasi program SILAT melakukan koordinasi dengan dinas teknis terkait alur dan sistem pelayanan. DPMPTSP Kota Bekasi didukung oleh pegawai atau tenaga kerja yang membantu proses koordinasi tersebut. Selain itu, pegawai yang ada di

DPMPTSP Kota Bekasi juga membantu untuk membentuk dan mengembangkan *website* dari program SILAT.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, pengembangan yang dilakukan adalah mengembangkan tampilan *website* SILAT. Tampilan yang dibentuk adalah tampilan yang tidak mempersulit masyarakat ketika mengakses *website* SILAT yaitu silat.bekasikota.go.id. Selain itu pengembangan yang dilakukan oleh pegawai DPMPTSP Kota Bekasi adalah mengembangkan fitur-fitur yang ada di dalamnya. Fitur yang terdapat di dalam *website* SILAT adalah Lihat Prosedur, Buat Permohonan, Cek Status Permohonan, dan juga terdapat *live chat* yang dapat digunakan jika pemohon merasa ada yang perlu ditanyakan disaat membuat permohonan menggunakan program SILAT. Fitur tersebut dibentuk dan dikembangkan dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan perizinan. Berikut adalah perbandingan tampilan dari website SILAT pada tahun 2017 dan 2019.

Gambar 13. Perbandingan Tampilan Website SILAT
Sumber: silat.bekasikota.go.id, Olahan Peneliti 2019

2) Modal Kepemimpinan

Tenaga kerja di dalam sebuah organisasi dapat bekerja apabila mendapatkan arahan dari seorang pemimpin. Hasil dari sebuah pekerjaan dapat maksimal apabila mendapatkan arahan yang tepat dari pemimpinnya. Begitupula dengan proses pengembangan inovasi, tahapan-tahapan yang terdapat di dalamnya tidak akan berjalan jika tidak ada arahan dari seorang pemimpin. DPMPTSP Kota Bekasi

dalam membentuk program SILAT juga memperhatikan hal tersebut. Program SILAT tidak akan terbentuk jika tidak ada visi dan dukungan dari seorang Kepala Dinas.

Kepala Dinas DPMPTSP Kota Bekasi mendukung proses pengembangan SILAT baik sebelum dibentuk maupun sesudah dibentuk. Hal tersebut diperkuat oleh Bapak Teguh Catur selaku Kepala Seksi Administrasi Informasi dan Pengaduan DPMPTSP Kota Bekasi sebagai berikut:

> "Kepala Dinas pasti selalu mendukung program SILAT, mendukung bidang pengembangan untuk mengembangkan program. Kemudian kemarin dalam Rencana Kerja tahun 2018 beliau menganggarkan peningkatan kualitas program SILAT sebesar 300 juta. Anggaran tersebut nantinya digunakan untuk mengembangkan peralatan juga mengembangkan sistem ITnya supaya bagus." (Wawancara di DPMPTSP Kota Bekasi tanggal 19 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Teguh Catur, Kepala Dinas DPMPTSP Kota Bekasi memberikan beberapa dukungan untuk inovasi program SILAT. Peneliti melakukan observasi terkait dukungan Kepala Dinas DPMPTSP Kota Bekasi dalam menganggarkan dana untuk pengembengan program SILAT. Hasil observasi menunjukan bahwa Kepala Dinas menganggarkan dana sebesar 350 juta dan 200 juta untuk pengembangan program SILAT. Hal tersebut dilihat dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 5. Rencana Kegiatan Belanja Langsung Urusan Pada DPMPTSP Kota Bekasi Tahun Anggaran 2018

No.	Program/Kegiatan	Bentuk Kegiatan	Output	Biaya
7.	Pengelolaan Sistem Pelayanan Perizinan Online dan Pengembangan Aplikasi Terintegrasi DPMPTSP Kota Bekasi	Pengembangan Sistem dan Aplikasi Terintegrasi, Mesin Scanner, Printer, Komputer, Server	1 sistem, 2 mesin scanner, 3 printer, 4 komputer, 1 server	Rp. 350.000.000
8.	Pengelolaan Data Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Berstandar ISO 9001:2008 pada DPMPTSP	Pemeliharaan program komputerisasi SILAT	Surveilence ISO 9001:2008	Rp. 200.000.000

Sumber: Olahan Peneliti, 2019

b. Faktor Penghambat Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)

Faktor penghambat dari Program SILAT terbagi menjadi dua yaitu sumber penghambat internal dan sumber penghambat eksternal. Sumber penghambat internal yaitu tenaga kerja DPMPTSP Kota Bekasi dan sumber penghambat eksternal yaitu masyarakat atau pemohon dari pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bekasi.

1) Penghambat Sumber Internal

Sumber penghambat internal dari inovasi program SILAT adalah tenaga kerja dari DPMPTSP Kota Bekasi. Setelah terbentuknya program SILAT terdapat beberapa produk layanan yang sudah tidak dilayani menggunakan pelayanan lama. Pelaksanaan program SILAT membutuhkan komputer serta internet. Tenaga kerja DPMPTSP Kota Bekasi membutuhkan waktu penyesuaian dalam pelaksanaan program SILAT. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Ditto selaku Staf Seksi Pengembangan Teknologi Informasi sebagai berikut:

> "Hambatan dari internal DPMPTSP ya merubah mindset yang awalnya manual hingga harus online, harus bertatapan dengan komputer, karena tidak semua orang senang atau bisa didepan komputer. Kebanyakan dari tenaga kerja disini kan sudah berumur jadi harus ada proses adaptasi dengan komputer-komputer dengan sistem. Kalau anak muda kan cepat proses adaptasinya nah kalau udah tua kan terkadang suka lama prosesnya untuk terbiasa sama teknologi. Jadi mengubah mindset tenaga kerja disini yang tadinya fisik sekarang online itu yang kadang suka buat jadi lama." (Wawancara di DPMPTSP Kota Bekasi tanggal 21 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ditto, pola pikir menjadi hambatan yang terjadi di dalam internal DPMPTSP Kota Bekasi. Tantangan yang harus dihadapi oleh DPMPTSP Kota Bekasi adalah mengubah pola pikir tenaga kerjanya sendiri yang sudah terbiasa memberikan

pelayanan dengan metode manual, sehingga dapat melayani dengan metode pelayanan baru. Bapak Ditto mengungkapkan bahwa tenaga kerja DPMPTSP Kota Bekasi masih ada yang tidak terbiasa untuk bekerja di depan komputer. Tenaga kerja tersebut harus melewati proses adaptasi sehingga akhirnya dapat terbiasa dengan sistem kerja yang baru. Sejalan dengan Bapak Ditto, Bapak Mardi selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi juga mengungkapkan hal serupa sebagai berikut:

> "Kalau hambatan dari tenaga kerja sih kita kekurangan tenaga kerja yang ahli di bidang sistem informasi. SILAT kan sistem informasi ya tapi kita kekurangan orang yang ahli di bagian itu. Selama ini ada yang bukan lulusan sistem informasi tapi kita suruh belajar tapi kita juga udah kontrak 2 orang yang ahli tapi itu juga belum cukup. Paling itu sih ya sama banyak pegawai disini yang masih bingung pake komputer tapi kita udah kita laksanain workshop." (Wawancara di DPMPTSP Kota Bekasi tanggal 21 Februari 2019)

Bapak Mardi juga menyampaikan hambatan dari tenaga kerja DPMPTSP Kota Bekasi. Sama seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ditto. Menurut Bapak Mardi masih terdapat tenaga kerja yang tidak terbiasa menggunakan komputer. DPMPTSP Kota Bekasi telah memberikan solusi untuk permasalahan tersebut yaitu dengan mengadakan sebuah *workshop* terkait mengoperasikan komputer dan internet. Upaya tersebut

dilakukan agar tenaga kerja DPMPTSP Kota Bekasi dapat melaksanakan pelayanan perizinan menggunakan program SILAT.

DPMPTSP Kota Bekasi guna mengembangkan sistem dari program SILAT membutuhkan tenaga kerja yang ahli dalam sistem informasi. Menurut Bapak Mardi selama ini DPMPTSP Kota Bekasi masih kekurangan tenaga kerja ahli sehingga terdapat tenaga kerja yang mengerjakan tugas tersebut meskipun tidak memiliki latar belakang sistem informasi. DPMPTSP Kota Bekasi telah mencari solusi dari permasalahan ini dengan merekrut tenaga kerja namun masih dirasa kurang cukup.

2) Penghambat Sumber Eksternal

Menurut Suwarno (2008:19) sebuah inovasi program memiliki sasaran, Program SILAT sebagai sebuah inovasi memiliki sasaran yaitu masyarakat yang ingin membuat permohonan perizinan. Namun dalam pelaksanaannya masyarakat menjadi sumber penghambat eksternal program SILAT. Proses penyesuaian bukan hanya tenaga kerja DPMPTSP saja tetapi pihak pemohon juga harus mengalami proses penyesuaian dari metode pelayanan lama menjadi pelayanan berbasis elektronik. Hal tersebut

diungkapkan oleh Bapak Ditto selaku Staf Seksi Pengembangan Teknologi Informasi sebagai berikut:

> "Hambatan dari masyarakat itu banyak masyarakat yang tidak mengindahkan sistem online seperti ini, kalau dulu sistem manual mereka dateng kesini bawa berkas terus kita yang kerja kalau sekarang dibalik mereka harus isi sendiri, ketik sendiri sehingga itu memberatkan mereka. Itu kita lakukan sengaja karena supaya tidak ada kesalahan dalam proses input datanya. Ada masyarakat yang tidak senang dengan seperti itu, ada yang senang karena mereka bisa memproses itu di rumah tapi kan ada masyarakat yang datang kesini, kita suruh isi sendiri tapi alasan gaptek karena lulusan SMP. Itu sih hambatan dari masyarakat. Solusi dari kita ya kita membuat help desk, kita bantu proses pengisiannya dengan harapan dikemudian hari ketika proses perpanjangan mereka tidak perlu datang lagi, bisa di rumah." (Wawancara di DPMPTSP Kota Bekasi tanggal 21 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara terdapat masyarakat yang menilai inovasi program SILAT bukan sebuah solusi dari permasalahan pelayanan perizinan. Hal tersebut dapat terjadi karena masyarakat merasa diberatkan untuk melakukan pengisian formulir permohonan perizinan sendiri. Banyak masyarakat yang tidak mengerti bagaimana menjalani prosedur program SILAT karena memiliki keterbatasan pengetahuan teknologi informasi. DPMPTSP Kota Bekasi sudah memberikan solusi yaitu menghadirkan meja bantuan atau *help desk.*

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, pegawai DPMPTSP Kota Bekasi yang ditempatkan di meja bantuan memiliki tugas untuk menuntun masyarakat yang belum mengetahui cara mengoperasikan permohonan perizinan menggunakan program SILAT. DPMPTSP Kota Bekasi berharap setelah mendapatkan bantuan tersebut pemohon memahami prosedur dari program SILAT sehingga tidak perlu datang lagi ke DPMPTSP Kota Bekasi jika ingin membuat kembali permohonan perizinan. Hal tersebut dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut.

Gambar 14. Meja Bantuan di Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi
Sumber: Olahan Peneliti, 2018

C. Pembahasan

1. Proses Pengembangan Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)

Sebuah inovasi program atau produk tidak mungkin dapat dibentuk dengan mudah karena dalam membentuk sebuah inovasi harus melewati beberapa tahapan proses pengembangan inovasi. Selain itu sebuah inovasi dapat terbentuk apabila terdapat sebuah permasalahan sehingga membutuhkan inovasi agar permasalahan tersebut dapat terselesaikan. Hal tersebut diungkapkan oleh Suwarno (2008:22) bahwa inovasi muncul karena ada kebutuhan dan masalah. Teori proses pengembangan inovasi menurut Suwarno (2008:22) mengungkapkan bahwa terdapat enam tahapan dalam proses pengembangan inovasi. Tahapan-tahapan tersebut yaitu kebutuhan atau masalah, riset dasar aplikatif, pengembangan, komersialisasi, difusi dan adopsi, dan konsekuensi.

Pada tahun 2017, DPMPTSP Kota Bekasi membentuk program SILAT sebagai bentuk inovasi pelayanan perizinan. Program SILAT memiliki beberapa produk layanan perizinan. Pada awal terbentuknya, hanya ada enam produk layanan perizinan yang menggunakan program SILAT. Namun, DPMPTSP Kota Bekasi mengembangkan program SILAT hingga pada akhir tahun 2018 sudah ada 25 produk layanan perizinan yang menggunakan program SILAT. DPMPTSP Kota Bekasi telah merencanakan bahwa nantinya seluruh perizinan yang ada akan menggunakan program SILAT. DPMPTSP Kota Bekasi dalam proses

membentuk program SILAT tentu tidak mudah karena harus melewati beberapa tahapan. Inovasi program SILAT telah melewati tahapan proses pengembangan menurut teori proses inovasi Suwarno (2008:19).

1) Kebutuhan atau Masalah

Tahap awal dalam proses pengembangan inovasi menurut Suwarno (2008:19) adalah kebutuhan atau masalah. Pengertian dari tahap ini adalah mengenali masalah atau kebutuhan dapat dilakukan melalui proses politik dimana masalah sosial menjadi sebuah prioritas dalam agenda yang memerlukan penelitian, baik masalah yang muncul di masa yang akan datang maupun mengenali kesulitan masa ini. Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat di dalam penyajian data, DPMPTSP Kota Bekasi telah mengenali permasalahan melalui proses politik. Proses politik yang dilakukan yaitu penyelenggaraan pelayanan perizinan. Permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bekasi adalah pelayanan perizinan yang kurang efektif dan efisien. Pelayanan tersebut dapat terjadi karena adanya alur pelayanan perizinan yang berbelit-belit serta tidak ada kepastian waktu dalam proses pelayanan. Berdasarkan penelitian, dalam pelayanan perizinan sebelumnya sering terjadi dokumen pemohon yang terselip. Penyebabnya adalah pelayanan perizinan sebelumnya mengharuskan DPMPTSP Kota Bekasi

untuk mengkolektif berkas-berkas pemohon sebelum akhirnya diberikan ke Dinas Teknis untuk diproses.

Lamanya pelayanan perizinan juga disebabkan oleh Dinas Teknis. Setelah berkas pemohon sudah dikumpulkan dan diperiksa oleh DPMPTSP Kota Bekasi, berkas tersebut diserahkan kepada Dinas Teknis. Namun, Dinas Teknis tidak langsung memproses berkas yang telah diserahkan DPMPTSP Kota Bekasi. Dinas Teknis menahan berkas-berkas pemohon selama satu hari kemudian berkas lalu berkas-berkas tersebut diproses pada hari berikutnya.

Pengaduan dari masyarakat menjadi salah satu alasan terbentuknya inovasi program SILAT. Sebelum terbentuk program SILAT, DPMPTSP sering menerima pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan perizinan terutama masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan SIUP. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Ditto dan diperkuat oleh Bapak Mardi yang mengungkapkan bahwa masyarakat mengeluhkan terkait pelayanan perizinan yang tidak sesuai prosedur dan tidak ada kepastian waktu dalam penerbitan permohonan perizinan yang diajukan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Kota Bekasi telah menjalankan sebagian dari tahap pertama proses inovasi. Pada tahap ini dijelaskan bahwa suatu organisasi tidak hanya mengenali masalah atau kesulitan saat ini

tetapi juga mengenali masalah yang akan datang. Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat di penyajian data, DPMPTSP Kota Bekasi telah mengenali masalah atau kesulitan saat ini yaitu pelayanan perizinan yang kurang efektif dan efisien. Namun, DPMPTSP Kota Bekasi tidak mengenali masalah yang akan datang. Terbukti bahwa DPMPTSP Kota Bekasi tidak mengantisipasi permasalahan yang terjadi ketika telah dibentuk program SILAT. Contoh dari permasalahan yang tidak diantisipasi adalah masyarakat yang memiliki keterbatasan pengetahuan teknologi dan informasi. *Help desk* atau meja bantuan hadir untuk menyelesaikan masalah bukan untuk mengantisipasi masalah.

2) Riset Dasar dan Aplikatif

Tahapan kedua dari proses pengembangan inovasi menurut Suwarno (2008:19) adalah riset dasar dan aplikatif. Riset dasar dan aplikatif adalah kegiatan ilmiah dalam menciptakan inovasi teknologi baik dengan tujuan khusus maupun tidak memiliki tujuan khusus dalam menyelesaikan atau mengatasi masalah praktis. Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat di dalam penyajian data, DPMPTSP Kota Bekasi melakukan riset dasar dan riset aplikatif dalam membentuk program SILAT sebagai berikut:

a) Riset Dasar

Sebelum program SILAT dibentuk, sudah ada aplikasi yang digunakan oleh DPMPTSP Kota Bekasi. Namun

aplikasi tersebut hanya dimanfaatkan oleh internal DPMPTSP Kota Bekasi untuk menghubungkan satu bidang dengan bidang yang lain. Oleh karena itu, DPMPTSP Kota Bekasi merencanakan untuk mengembangkan aplikasi tersebut agar masyarakat juga dapat memanfaatkannya.

b) Riset Aplikatif

Kegiatan riset aplikatif yang dilakukan DPMPTSP Kota Bekasi yaitu observasi atau studi banding. Observasi yang dilakukan adalah mengunjungi daerah-daerah yang telah menjalankan pelayanan berbasis elektronik. DPMPTSP Kota Bekasi melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik yang diterapkan di daerah lain. DPMPTSP Kota Bekasi mempelajari terkait sistem dan model yang digunakan sehingga dapat diterapkan di dalam inovasi program SILAT.

Setelah melakukan riset dasar dan aplikatif, DPMPTSP Kota Bekasi membentuk alur, prosedur, dan sistem dari program SILAT. DPMPTSP Kota Bekasi membuat beberapa perubahan di dalam alur pelayanan perizinan. Perubahan yang paling terlihat dari program SILAT adalah pengisian formulir pendaftaran dan pengumpulan berkas dokumen persyaratan. Sebelum ada program SILAT, pemohon harus mendatangi DPMPTSP Kota Bekasi dan

melakukan pengisian formulir secara manual. Namun dengan dibentuknya program SILAT, pengisian formulir pendaftaran dapat langsung dilakukan di dalam *website* dan pemohon cukup mengunggah berkas dokumen persyaratan ke dalam *website* SILAT.

Pada tahap riset dasar dan aplikatif ditemukan gap antara teori dengan lapangan. DPMPTSP Kota Bekasi telah melaksanakan riset dasar yaitu dengan mengembangkan aplikasi yang sudah ada. Namun, DPMPTSP Kota Bekasi tidak menjalankan riset aplikatif sesuai dengan teori. Berdasarkan teori riset aplikatif menurut Suwarno, dijelaskan bahwa riset aplikatif adalah kegiatan ilmiah yang ditujukan untuk menyelesaikan permasalahan praktis. Namun DPMPTSP Kota Bekasi tidak melakukan kegiatan ilmiah yang memang ditujukan untuk meneliti terkait pelayanan berbasis elektronik. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Mardi dan Bapak Teguh Catur yang mengungkapkan bahwa DPMPTSP Kota Bekasi dalam kegiatan riset aplikatif hanya melakukan studi banding atau observasi ke daerah-daerah yang telah melaksanakan pelayanan berbasis elektronik.

3) Pengembangan

Proses pengembangan inovasi menurut Suwarno berlanjut ke tahap berikutnya yaitu tahapan pengembangan. Menurut Suwarno, tahap pengembangan adalah proses meletakkan ide atau gagasan

baru ke dalam bentuk yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan yang ada. Setelah melaksanakan tahap riset dasar dan aplikatif, DPMPTSP Kota Bekasi melaksanakan tahap pengembangan yaitu mengadakan rapat koordinasi dengan Dinas Teknis. Rapat koordinasi ini membahas dan menetapkan alur program SILAT yang telah dibentuk DPMPTSP Kota Bekasi pada tahap riset dasar dan aplikatif. Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat di dalam penyajian data, rapat koordinasi dilakukan agar dalam pelaksanaannya antara DPMPTSP Kota Bekasi dengan Dinas Teknis dapat berjalan dengan baik.

Pada tahap pengembangan ditemukan gap antara teori dengan praktek/lapangan. Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat di dalam penyajian data, Bapak Mardi menjelaskan bahwa DPMPTSP Kota Bekasi dalam tahap ini melaksanakan rapat koordinasi dengan Dinas Teknis dan membahas terkait alur dari program SILAT. Bapak Mardi juga mengungkapkan bahwa Dinas Teknis harus mengetahui dan menyutujui rencana yang telah DPMPTSP Kota Bekasi buat maka dari itu dilaksanakan rapat koordinasi sehingga tidak ada kesalahan saat pelaksanaan program SILAT. Sedangkan dalam teori pengembangan dijelaskan bahwa terdapat proses meletakkan ide-ide baru ke dalam bentuk yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan. Dalam pelaksanaan tahap ini, tidak terdapat proses meletakan ide baru karena alur program SILAT sudah

dibentuk sebelum rapat koordinasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Kota Bekasi tidak menjalankan tahap pengembangan dalam proses inovasi program SILAT.

4) Komersialisasi

Komersialisasi adalah tahap keempat dalam proses pengembangan inovasi menurut Suwarno. Dalam sektor publik, komersialisasi dipahami sebagai proses untuk mengenalkan produk atau program inovasi kepada sasaran target tanpa embel-embel komersial. Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat di dalam penyajian data, DPMPTSP Kota Bekasi telah memperkenalkan inovasi program SILAT kepada pasar dari program ini. Sasaran dari program ini yaitu masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan di DPMPTSP Kota Bekasi.

DPMPTSP Kota Bekasi memiliki beberapa upaya dalam memperkenalkan inovasi program SILAT ke masyarakat Kota Bekasi. Berdasarkan hasil penelitian, DPMPTSP Kota Bekasi memperkenalkan program SILAT terlebih dahulu kepada internal dinas lalu setelah itu diperkenalkan oleh masyarakat. Upaya yang dilakukan dalam memperkenalkan program SILAT ke masyarakat adalah sebagai berikut:

a) Media Massa

Upaya pertama yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Bekasi yaitu memanfaatkan media massa. Media massa

yang dipilih oleh DPMPTSP Kota Bekasi adalah koran, tv, dan radio. Media massa tersebut membantu DPMPTSP Kota Bekasi memperkenalkan inovasi program SILAT kepada masyarakat Kota Bekasi dengan mengeluarkan berita. Isi dari berita yang dikeluarkan oleh media massa tersebut seperti peresmian program SILAT, produk layanan yang sudah menggunakan program SILAT.

b) Media Sosial

Upaya kedua yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Bekasi adalah menggunakan media sosial seperti *twitter*. Akun *twitter* dari DPMPTSP Kota Bekasi memberikan informasi terkait pelayanan perizinan yang sudah menggunakan inovasi program SILAT.

c) Sosialisasi Program SILAT

Upaya ketiga adalah mendatangi sasaran atau pasar dari program SILAT. DPMPTSP Kota Bekasi terjun langsung ke masyarakat yang ada di kelurahan dan kecamatan di Kota Bekasi. DPMPTSP Kota Bekasi melakukan sosialisasi terkait inovasi program SILAT kepada masyarakat. DPMPTSP Kota Bekasi bukan hanya datang ke masyarakat melainkan mendatangi sektor privat yang ada di Kota Bekasi. Hal ini dilakukan karena produk

layanan perizinan yang dibutuhkan oleh sektor privat sudah menggunakan program SILAT.

Tahap komersialisasi dalam proses pengembangan inovasi menurut Suwarno sudah dijalankan oleh DPMPTSP Kota Bekasi. Dalam memperkenalkan program inovasinya, DPMPTSP Kota Bekasi melakukan berbagai upaya seperti memanfaatkan media massa, media sosial, dan sosialisasi ke masyarakat. Upaya-upaya tersebut dilakukan oleh DPMPTSP Kota Bekasi dengan harapan masyarakat dapat mengetahui serta menggunakan program SILAT. Namun ada beberapa hal yang masih kurang maksimal dalam tahap ini. Program SILAT sebagai inovasi pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bekasi baru diperkenalkan masyarakat setelah *launching*. Tidak ada perkenalan kepada masyarakat sebelum program ini dijalankan. Oleh karena itu, DPMPTSP Kota Bekasi tidak mengetahui apakah program tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau belum. Terbukti setelah program SILAT dijalankan masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana cara mengoperasikan program ini karena keterbatasan pengetahuan teknologi dan informasi. Selain itu DPMPTSP Kota Bekasi juga kurang maksimal dalam melaksanakan sosialisasi melalui media sosial terbukti masih ada beberapa konten dari DPMPTSP Kota Bekasi yang tidak *up to date*.

5) Difusi dan Adopsi

Tahap selanjutnya adalah tahap difusi dan adopsi. Tahap kelima dalam proses pengembangan inovasi menurut Suwarno (2008:19) ini adalah ketika inovasi produk atau program sudah berada di pasar dan konsumen sudah dapat menentukan apakah bersedia untuk menggunakan produk tersebut atau tidak. Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat di penyajian data, inovasi program SILAT sudah diluncurkan pada bulan Agustus 2017. Pada awal terbentuk program SILAT, hanya terdapat enam produk layanan perizinan namun pada saat ini program SILAT sudah memiliki 25 produk layanan perizinan.

Masyarakat Kota Bekasi adalah sasaran dari inovasi program SILAT. Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat di dalam penyajian data, masyarakat Kota Bekasi menganggap inovasi program SILAT yang dibentuk DPMPTSP Kota Bekasi adalah sebuah solusi. Bapak Andi selaku pemohon pelayanan perizinan mengungkapkan bahwa dengan dibentuknya program SILAT, pelayanan perizinan dinilai menjadi lebih baik. Sebelum adanya inovasi program SILAT, Bapak Andi menilai pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bekasi tidak efektif dan efisien karena terdapat alur yang berbelit-belit. Namun dengan adanya inovasi program SILAT pelayanan perizinan menjadi lebih efektif dan efisien. Hal tersebut diperkuat oleh Bapak Firman yang mengungkapkan hal

serupa yaitu bahwa pelayanan menjadi lebih cepat setelah program SILAT dibentuk.

DPMPTSP Kota Bekasi mendapatkan tanggapan baik dari masyarakat, terbukti masyarakat puas dengan adanya inovasi program SILAT. Namun pada tahap ini terdapat gap antara teori dengan praktek. Tahap difusi dan adopsi menjelaskan bahwa konsumen dapat memilih untuk menggunakan program atau tidak menggunakannya, tetapi DPMPTSP Kota Bekasi tidak memberikan pilihan lain dalam pelayanan perizinan. Seperti yang sudah dijelaskan pada paragraf awal bahwa produk layanan dari program SILAT berjumlah 25 produk. Setelah program SILAT dibentuk, produk layanan tesebut hanya bisa dilaksanakan melalui program SILAT karena DPMPTSP Kota Bekasi sudah memberhentikan metode pelayanan lama. Oleh karena itu, masyarakat tidak memiliki pilihan lain selain menggunakan program SILAT.

6) Konsekuensi

Tahap terakhir dalam proses pengembangan inovasi menurut Suwarno (2008:19) adalah konsekuensi. Pada tahap ini dapat diketahui apakah masalah atau kebutuhan yang diidentifikasi pada awal pengembangan inovasi berhasil terjawab atau tidak. Apabila berhasil, maka inovasi itu akan bertahan dalam kurun waktu tertentu untuk memecahkan masalah dan/atau menjawab kebutuhan yang muncul. Pada awal proses pengembangan inovasi, DPMPTSP

Kota Bekasi telah mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam pelayanan perizinan. Permasalahannya adalah alur yang berbelit-belit dan pelayanan yang tidak memiliki kepastian waktu.

Salah satu alasan dari dibentuknya program SILAT adalah terdapat dorongan dari masyarakat yang memberikan keluhan atau pengaduan. Bapak Mardi menilai bahwa program SILAT telah menjawab permasalahan-permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat. Hal tersebut dapat diukur dengan volume pengaduan dari masyarakat. Semenjak dibentuk program SILAT, Bapak Mardi mengungkapkan bahwa pengaduan masyarakat terjadi penurunan.

DPMPTSP Kota Bekasi telah melewati tahap konsekuensi dalam proses pengembangan inovasi menurut Suwarno. Masalah yang diidentifikasi oleh DPMPTSP Kota Bekasi yaitu alur pelayanan yang berbelit-belit dan dokumen persyaratan yang sering terselip. Permasalahan alur pelayanan yang berbelit-belit dijawab dengan alur program SILAT yang sederhana, kemudian permasalahan dokumen persyaratan yang sering terselip dijawab dengan membuat prosedur pelayanan baru. Jadi, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang diidentifikasi pada awal proses pengembangan program SILAT telah dijawab oleh DPMPTSP Kota Bekasi.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)

Pada tahap ini peneliti melakukan kegiatan pengumpulan data terkait faktor pendukung dan penghambat yang terdapat dalam sebuah inovasi. Analisa yang dilakukan didasarkan oleh teori, faktor pendukung berdasarkan teori Ancok (2012:58) yang mengungkapkan bahwa inovasi memiliki faktor pendukung yaitu modal manusia dan modal kepemimpinan sedangkan faktor penghambat berdasarkan teori Hadjimanolis dalam Noor (2013:142) yang mengungkapkan bahwa hambatan dalam inovasi dapat dilihat dari berbagai segi salah satunya dari sumber penghambat inovasi yang dibagi menjadi dua yaitu penghambat sumber internal dan penghambat sumber eksternal.

a. Faktor Pendukung Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)

Faktor pendukung dari sebuah inovasi menurut Ancok (2012:58) adalah modal manusia dan modal kepemimpinan yang dijelaskan sebagai berikut:

1) Modal Manusia

Modal manusia dalam sebuah organisasi merupakan sebuah faktor penting dalam membentuk sebuah inovasi. Faktor manusia berpengaruh terhadap sukses atau tidaknya sebuah inovasi. Membentuk sebuah inovasi sangat mementingkan peran manusia karena sebagus apapun atau secanggih apapun alat yang dimiliki oleh sebuah organisasi,

tidak akan berguna jika pegawai tidak memiliki keterampilan. Menurut Jim Collin yang dikutip oleh Ancok (2012:58) ada tujuh aspek dalam modal manusia, yaitu: modal kreatifitas, modal intelektual, modal emosional, modal sosial, modal keuletan, modal moral dan integrtias, dan yang terakhir modal kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat di dalam penyajian data, inovasi program SILAT telah didukung oleh modal manusia yang cukup baik. Aspek modal manusia yang terdapat di dalam proses pengembangan SILAT adalah modal keuletan dan modal kreatifitas. Modal keuletan menurut Jim Collin dalam Ancok (2012:58) adalah ketabahan pekerja dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Tantangan dalam membentuk program SILAT adalah koordinasi yang baik dengan Dinas Teknis terkait alur pelayanan perizinan menggunakan program SILAT. Tenaga kerja DPMPTSP Kota Bekasi menunjukan aspek modal keuletan dalam tantangan tersebut. Modal keuletannya adalah membantu persiapan rapat koordinasi seperti mempersiapkan materi dan dokumen yang akan digunakan dalam rapat koordinasi.

Modal kreatifitas menurut Jim Collin dalam Ancok (2012:58) adalah sesuatu hal yang melekat pada diri individu yang menghasilkan banyak gagasan baru. Pelayanan

perizinan menggunakan program SILAT sudah dilaksanakan tanpa perlu datang ke DPMPTSP Kota Bekasi karena semua pelayanan dapat dilakukan di dalam *website* SILAT. Tenaga kerja DPMPTSP Kota Bekasi menggunakan aspek modal kreatifitasnya untuk melakukan pengembangan *website* SILAT. Pengembangan yang dilakukan adalah menambahkan fitur layanan yang terdapat di dalam *website* SILAT. Fitur layanan dikembangkan adalah cek status permohonan. Melalui fitur tersebut, pemohon dapat mengetahui keberadaan permohonan yang diajukan. Pada tahap riset dasar dan aplikatif dijelaskan bahwa DPMPTSP Kota Bekasi membentuk alur baru untuk program SILAT. Hal tersebut adalah salah satu bentuk dari aspek kreatifitas.

2) Modal Kepemimpinan

Modal kepemimpinan merupakan aspek penting dalam membentuk sebuah inovasi. Seorang pemimpin sebuah organisasi memiliki peran yang penting di dalam seluruh kegiatan yang dilakukan oleh organisasi. Salah satu peran yang dibutuhkan oleh seorang pemimpin adalah menerima gagasan inovatif dari bawahannya. Seperti teori kepemimpinan transformasional yang diungkapkan oleh Bass & Avolio dalam Ancok (2012:60) yang menyebutkan bahwa pemimpin transformasional memiliki kemampuan untuk

menginspirasi pekerja sehingga dapat memotivasi para pegawai untuk memajukan sebuah organisasi melalui gagasan-gagasan inovatif yang menghasilkan inovasi baru.

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat dalam penyajian data, Kepala Dinas DPMPTSP Kota Bekasi merupakan pemimpin transformasional. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan Kepala Dinas menerima gagasan inovasi program SILAT yang dibentuk oleh bawahannya Bapak Mardi, Kepala Seksi Pengembangan Teknologi dan Informasi. Gagasan yang dibentuk adalah mengembangkan aplikasi yang sudah ada agar masyarakat dapat ikut merasakan manfaat aplikasi tersebut. Kepala Dinas mendukung gagasan tersebut dan membantu proses koordinasi dengan Dinas Teknis. Setelah inovasi program SILAT diluncurkan pada tahun 2017, Kepala Dinas DPMPTSP Kota Bekasi tetap memberikan dukungan kepada inovasi tersebut. Pada tahun 2018, Kepala Dinas DPMPTSP Kota Bekasi menganggarkan peningkatan kualitas pelayanan program SILAT sebesar Rp 200.000.000 atau dua ratus juta rupiah. Anggaran tersebut digunakan untuk mengembangkan sistem dari program SILAT serta peralatan yang dibutuhkan untuk menunjang program tersebut.

Berdasarkan penjelasan yang ada diatas, dapat disimpulkan bahwa inovasi program SILAT didukung oleh modal kepemimpinan. Bentuk kepemimpinan merupakan hal yang mendukung inovasi program SILAT. Kepala Dinas DPMPTSP Kota Bekasi mendukung gagasan yang dibentuk bawahannya serta menganggarkan peningkatan pelayanan untuk program SILAT.

b. Faktor Penghambat Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)

Faktor penghambat dari inovasi program SILAT menurut Hadjimanolis dalam Noor (2014:142) dilihat dari segi penghambat inovasi yang kemudian dibagi menjadi dua yaitu penghambat sumber internal dan penghambat sumber eksternal yang dijelaskan sebagai berikut:

1) Penghambat Sumber Internal

Pelayanan perizinan menggunakan program SILAT adalah inovasi yang dibentuk oleh DPMPTSP Kota Bekasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Sebelum ada program SILAT, pelayanan perizinan dilakukan secara manual meskipun DPMPTSP Kota Bekasi sudah memiliki aplikasi. Namun aplikasi tersebut hanya digunakan untuk menghubungkan satu bidang dengan bidang lain. Jadi

dapat disimpulkan bahwa program SILAT adalah hal baru bagi tenaga kerja DPMPTSP Kota Bekasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat di dalam penyajian data, pelayanan perizinan menggunakan program SILAT memiliki hambatan dari tenaga kerja DPMPTSP Kota Bekasi. Hambatan pertama terjadi karena pola pikir tenaga kerja DPMPTSP Kota Bekasi. Bapak Ditto menyampaikan bahwa program SILAT sering terhambat karena pola pikir tenaga kerja sudah terbiasa dengan pelayanan manual sehingga membutuhkan waktu untuk penyesuaian agar bisa melayani menggunakan program SILAT. Bapak Ditto mengungkapkan bahwa masih banyak dari tenaga kerja yang tidak terbiasa dengan teknologi. Bapak Mardi juga menyampaikan hal yang serupa, menurutnya masih ada tenaga kerja yang tidak terbiasa untuk mengoperasikan komputer. Oleh karena itu DPMPTSP Kota Bekasi membuat *workshop* atau pelatihan untuk tenaga kerja yang belum mengerti bagaimana mengoperasikan komputer dan internet.

Hambatan kedua dari inovasi program SILAT adalah DPMPTSP Kota Bekasi kekurangan tenaga ahli. Program SILAT adalah pelayanan berbasis elektronik dimana di dalamnya terdapat komponen sistem informasi seperti sistem operasi, basis data, dan lain-lain. Dalam mengembangkan

komponen sistem informasi tersebut dibutuhkan tenaga kerja yang memiliki keahlian di bidang sistem informasi. Menurut Bapak Mardi, DPMPTSP Kota Bekasi masih kekurangan tenaga kerja yang ahli dalam bidang sistem informasi sehingga program SILAT sering terhambat dalam proses pengembangan sistemnya. Permasalahan ini sudah dicari sebuah solusi oleh DPMPTSP Kota Bekasi dengan merekrut tenaga kerja tambahan untuk bidang teknologi informasi. DPMPTSP Kota Bekasi mengaku belum merasa cukup meskipun telah merekrut tenaga kerja tambahan.

Menurut Hadjimanolis dalam Noor (2013:142) hambatan sebuah inovasi salah satunya adalah sumber penghambat internal. Berdasarkan penjelasan diatas, sumber penghambat internal dari inovasi program SILAT adalah pegawai atau tenaga kerja DPMPTSP Kota Bekasi. Hambatannya yaitu pola pikir tenaga kerja DPMPTSP Kota Bekasi masih belum terbiasa memberikan pelayanan menggunakan teknologi dan tenaga kerja ahli dalam bidang sistem informasi yang belum memadai.

2) Penghambat Sumber Eksternal

Inovasi menurut Damanpur dalam Noor (2013:84) pada dasarnya menunjukan sesuatu yang baru, baik dalam bentuk gagasan-gagasan yang baru, produk, metode, ataupun dalam

bentuk pelayanan. Program SILAT dikatakan sebuah inovasi karena memiliki bentuk pelayanan yang baru bagi pelayanan perizinan. Bentuk pelayanan baru tersebut yaitu pemohon pelayanan perizinan tidak perlu untuk datang ke DPMPTSP Kota Bekasi karena pelayanan sudah dilakukan melalui *website* Program SILAT.

Masyarakat Kota Bekasi sebagai sasaran dari program SILAT menjadi penghambat bagi inovasi program ini. Hambatan tersebut dapat terjadi karena terdapat perubahan dalam bentuk pelayanan perizinan. Setelah terbentuk program SILAT, pemohon diwajibkan untuk lebih aktif dalam proses pelayanan perizinan. Pada pelayanan sebelumnya, pengisian formulir pendaftaran pemohon dilakukan oleh tenaga kerja DPMTSP Kota Bekasi. Selain itu masyarakat cukup membawa berkas dokumen persyaratan kemudian berkas tersebut dikelola oleh tenaga kerja DPMPTSP Kota Bekasi. Program SILAT merubah prosedur tersebut, pengisian fomulir pendaftaran dan berkas dokumen persyaratan diproses langsung oleh masyarakat tanpa campur tangan dari tenaga kerja DPMPTSP Kota Bekasi. Sebagian dari masyarakat menilai hal tersebut tidak menyelesaikan permasalahan yang ada tetapi menambah permasalahan baru. Menurut Bapak Ditto, hal tersebut dapat terjadi karena

sebagian masyarakat masih belum memahami bagaimana melaksanakan pelayanan menggunakan teknologi informasi. DPMPTSP Kota Bekasi sudah memberikan solusi untuk permasalahan tersebut yaitu membuat meja bantuan. Tujuan dari meja bantuan yaitu untuk menuntun masyarakat yang tidak memahami prosedur pelayanan. Harapannya setelah mendapat bantuan tersebut, masyarakat sudah bisa melaksanakan sendiri jika ingin membuat permohonan lagi.

Menurut Hadjimanolis dalam Noor (2013:142) hambatan sebuah inovasi salah satunya adalah penghambat sumber eksternal. Berdasarkan penjelasan diatas, masyarakat Kota Bekasi yang menjadi sasaran dari inovasi program SILAT adalah penghambat sumber eksternal inovasi program SILAT. Hal tersebut dapat terjadi karena sebagian dari masyarakat masih ada yang tidak mengerti melaksanakan pelayanan menggunakan teknologi informasi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses Pengembangan Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)

Tahap pertama dari proses pengembangan inovasi adalah kebutuhan atau masalah. Tahap ini merupakan proses mengenali masalah atau kebutuhan yang dapat dilakukan melalui proses politik dimana masalah sosial menjadi sebuah prioritas dalam agenda yang memerlukan penelitian, baik masalah yang akan muncul di masa yang akan datang maupun mengenali kesulitan saat ini. Proses politik yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Bekasi yaitu penyelenggaraan pelayanan dan permasalahan yang ditemukan adalah pelayanan perizinan yang tidak efektif dan efisien. Sejalan dengan teori menurut Suwarno, ditemukan gap antara teori dengan praktek yaitu DPMPTSP Kota Bekasi hanya mengenali atau mengidentifikasi masalah saat ini dan tidak mengidentifikasi masalah yang akan datang.

Tahap kedua dari proses pengembangan inovasi adalah riset dasar dan aplikatif. Riset dasar dan aplikatif merupakan kegiatan ilmiah dalam menciptakan inovasi teknologi untuk mengatasi permasalahan praktis. Riset dasar yang dilakukan adalah mengembangkan aplikasi atau program yang

sudah ada dan riset aplikatif yang dilakukan adalah observasi ke daerah-daerah yang telah menyelenggarakan pelayanan berbasis elektronik. Hasil observasi digunakan untuk mengembangkan program SILAT dan disesuaikan alur serta sistemnya. Namun riset aplikatif yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Bekasi tidak maksimal karena hanya berupa studi banding, tidak ada penelitian yang dilakukan untuk meneliti pelayanan berbasis elektronik. Jadi dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Kota Bekasi belum maksimal dalam menjalani tahap riset dasar dan aplikatif dalam proses inovasi program SILAT.

Tahap ketiga dari proses pengembangan inovasi adalah pengembangan. Tahap ketiga proses pengembangan inovasi merupakan proses meletakkan ide-ide atau gagasan baru ke dalam bentuk yang diharapkan dan dapat menjawab kebutuhan yang ada. Sejalan dengan hal tersebut ditemukan gap antara teori dengan praktek di lapangan. DPMPTSP Kota Bekasi dalam tahap ini melakukan rapat koordinasi dengan Dinas Teknis membahas alur yang sudah dibentuk pada tahap sebelumnya sehingga pada tahap ini tidak ditemukan ide atau gagasan baru.

Tahap keempat dari proses pengembangan inovasi adalah komersialisasi. Tahap komersialisasi adalah upaya untuk memasarkan, mengenalkan, atau mensosialisasikan sebuah produk atau program kepada sasaran dari produk atau program tersebut. Terdapat beberapa upaya pemasaran yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Bekasi dalam memperkenalkan program SILAT kepada masyarakat Kota Bekasi yaitu melalui media massa, media sosial, dan sosialisasi ke daerah. Namun tahap komersialisasi yang dilakukan oleh

DPMPTSP Kota Bekasi tidak maksimal karena sosialisasi dilakukan setelah program SILAT *launching* sehingga tidak diketahui apakah program tersebut sudah sesuai atau belum dengan masyarakat terbukti masih banyak masyarakat yang tidak memahami prosedur program SILAT karena keterbatasan pengetahuan mengenai teknologi. Selain itu sosialisasi melalui sosial media juga tidak maksimal dijalankan oleh DPMPTSP Kota Bekasi dalam memasarkan program SILAT.

Tahap kelima dari proses pengembangan inovasi adalah difusi dan adopsi. Menurut Suwarno, tahap difusi dan adopsi adalah tahapan dimana sebuah produk atau program sudah dikenal oleh kelompok sasaran, kelompok sasaran tersebut dapat memilih untuk menggunakan atau tidak produk atau program tersebut. Masyarakat Kota Bekasi telah mengetahui program SILAT dan bersedia untuk menggunakan program SILAT. Namun pada tahap ini ditemukan gap antara teori dengan praktek, dalam tahapan ini DPMPTSP Kota Bekasi tidak memberikan pilihan lain selain menggunakan program SILAT sehingga masyarakat bersedia karena tidak ada pilihan lain.

Tahap terakhir dari proses pengembangan inovasi adalah konsekuensi. Pada tahap ini dapat diketahui apakah masalah atau kebutuhan yang diidentifikasi pada awal pengembangan inovasi berhasil terjawab atau tidak. Permasalahan yang diidentifikasi oleh DPMPTSP Kota Bekasi yaitu alur pelayanan perizinan yang berbelit, berkas dokumen persyaratan yang sering terselip, dan tidak ada kepastian waktu terkait kapan perizinan akan terbit. Program SILAT menjawab permasalahan tersebut karena memiliki alur yang

sederhana dan program SILAT dilaksanakan dengan sistem sehingga berkas dokumen persyaratan pemohon tidak akan terselip. Selain itu, pengaduan dari masyarakat sudah menurun jika dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Oleh karena itu, DPMPTSP Kota Bekasi telah menjalankan tahap konsekuensi.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung pertama yaitu Modal Manusia. DPMPTSP Kota Bekasi dalam membentuk program SILAT telah didukung oleh modal manusia. Aspek modal manusia yang terdapat di dalam proses pengembangan inovasi SILAT adalah aspek modal keuletan dan aspek kreatifitas tenaga kerja DPMPTSP Kota Bekasi.

Faktor pendukung kedua dari program SILAT adalah Modal Kepemimpinan. DPMPTSP Kota Bekasi dalam proses pengembangan inovasi SILAT telah didukung dengan modal kepemimpinan. Faktor pendukung ini memiliki maksud yaitu seorang pemimpin dalam sebuah organisasi memiliki peran yang penting dan juga berpengaruh terhadap semua kegiatan dalam suatu organisasi termasuk didalamnya untuk menerima gagasan inovatif dari bawahannya. Program SILAT merupakan gagasan yang dibentuk oleh Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi, Bapak Mardi. Kepala Dinas mendukung gagasan yang dibentuk oleh bawahannya dan menganggarkan dana untuk peningkatan kualitas pelayanan program SILAT.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat pertama adalah Penghambat Sumber Internal yaitu tenaga kerja DPMPTSP Kota Bekasi. Pola pikir dari tenaga kerja DPMPTSP Kota Bekasi sudah terbiasa untuk melaksanakan pelayanan perizinan lama. Setelah dibentuknya program SILAT, tenaga kerja memberikan pelayanan menggunakan teknologi informasi seperti komputer dan internet. Tidak semua tenaga kerja memahami dan terbiasa menggunakan teknologi. Hal tersebut menghambat pelayanan perizinan. Selain itu, DPMPTSP Kota Bekasi kekurangan tenaga kerja ahli dalam bidang sistem informasi sehingga menghambat pengembangan sistem informasi di program SILAT.

Faktor penghambat kedua adalah penghambat sumber eksternal. Pada faktor ini, yang menjadi menjadi penghambat sumber eksternal adalah masyarakat Kota Bekasi. Sebagian dari masyarakat Kota Bekasi menilai bahwa program SILAT tidak menyelesaikan permasalahan namun menambah permasalahan karena sebagian masyarakat tersebut memiliki keterbatasan pengetahuan teknologi informasi. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat tersebut tidak dapat menjalankan prosedur pelayanan perizinan melalui program SILAT. DPMPTSP Kota Bekasi telah membuat meja bantuan untuk menuntun masyarakat yang tidak memahami prosedur program SILAT dengan harapan masyarakat tersebut tidak perlu datang kembali ke DPMPTSP Kota Bekasi jika ingin kembali membuat permohonan.

B. Saran

Berdasarkan penyajian data, pembahasan hingga kesimpulan di atas, peneliti akan memberikan beberapa saran yang menjadi pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan melalui program Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi.

1. Masalah atau Kebutuhan

   Pada tahap pengembangan, DPMPTSP Kota Bekasi tidak mengidentifikasi permasalahan yang akan datang, saran dari penulis DPMPTSP Kota Bekasi mulai mengidentifikasi permasalahan jangka panjang dari teknologi informasi. Menurut penulis, permasalahan umum dalam teknologi informasi adalah keamanan data. Oleh karena itu, DPMPTSP Kota Bekasi ada baiknya membentuk kebijakan manajemen keamanan teknologi informasi di lingkungan DPMPTSP Kota Bekasi.

2. Riset Aplikatif

   Pada tahap riset dasar dan aplikatif, DPMPTSP Kota Bekasi tidak melaksanakan riset aplikatif dengan maksimal sehingga tidak diketahui apakah program SILAT sudah sesuai atau belum dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut berakibat pada sebagian masyarakat yang tidak dapat menjalani pelayanan melalui program SILAT karena memiliki keterbatasan pengetahuan mengenai teknologi informasi. Saran dari peneliti adalah DPMPTSP Kota Bekasi melakukan riset bersama

akademisi untuk menyelesaikan permasalahan ini agar mengetahui langkah yang tepat tanpa harus menghentikan program SILAT.

3. Pengembangan

DPMPTSP Kota Bekasi tidak menjalankan tahap pengembangan dalam proses inovasi program SILAT. Hal tersebut dapat terjadi karena DPMPTSP Kota Bekasi tidak memberikan ide-ide baru namun hal tersebut tidak menghentikan penyelenggaraan program SILAT. Pada saat ini, program SILAT sudah berjalan kurang lebih dua tahun. Saran dari peneliti adalah DPMPTSP Kota Bekasi melakukan pengembangan untuk program SILAT dan menganggarkan dana untuk riset & pengembangan agar mendapatkan ide-ide baru. Riset & pengembangan dapat dilakukan dalam mencari inovasi untuk program SILAT agar tetap dapat digunakan oleh masyarakat menengah ke bawah yang kemungkinan tidak memiliki perangkat teknologi.

4. Komersialisasi

DPMPTSP Kota Bekasi telah menjalankan tahap ini namun menurut peneliti upaya yang dilakukan kurang maksimal. Hal tersebut dapat dibuktikan bahwa masih ada masyarakat yang tidak memahami alur dan prosedur program SILAT. Selain itu, DPMPTSP Kota Bekasi dalam upaya memasarkan program SILAT hanya memperkenalkan produk layanan yang sudah menggunakan program SILAT tidak disertai dengan alur dan prosedurnya. Saran dari peneliti adalah DPMPTSP Kota Bekasi melakukan sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat mengenai alur

dan prosedur dari program SILAT. DPMPTSP Kota Bekasi dapat mendata terkait daerah yang paling membutuhkan sosialisasi atau penyuluhan sehingga langkah ini dapat sesuai target.

5. Difusi dan Adopsi

Pada tahun 2019 sudah ada 25 produk layanan perizinan yang menggunakan program SILAT. Produk layanan tersebut tidak lagi menggunakan metode pelayanan lama. Menurut peneliti, DPMPTSP Kota Bekasi sebaiknya tetap membuka metode pelayanan lama namun tetap diarahkan untuk menggunakan program SILAT. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat dapat membandingkan metode lama dengan program SILAT.

6. Penghambat Sumber Internal

DPMPTSP Kota Bekasi mengungkapkan bahwa masih ada beberapa tenaga kerja yang tidak memahami pelayanan berbasis elektronik. Saran dari peneliti adalah DPMPTSP Kota Bekasi melaksanakan pengembangan kapasitas SDM sesuai dengan strategi ke 5 dalam Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Selain itu, DPMPTSP Kota Bekasi dapat memberikan pendidikan secara berkala dan dalam setiap tahapannya terdapat standar nilai sehingga hal tersebut dapat memicu tenaga kerja untuk memahami teknologi informasi.

7. Penghambat Sumber Eksternal

Masyarakat masih banyak yang tidak memahami pelayanan berbasis elektronik sehingga menghambat pelayanan melalui program SILAT. Saran dari peneliti adalah DPMPTSP Kota Bekasi bekerjasama dengan instansi lain di Kota Bekasi yang telah melaksanakan pelayanan berbasis elektronik untuk melakukan penyuluhan agar masyarakat mengenal dan memahami pentingnya teknologi informasi. Saran lain dari peneliti adalah menyebarkan meja bantuan ke tiap kelurahan sehingga dapat memudahkan masyarkat untuk mendapatkan bantuan secara langsung.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kemepimpinan dan Inovasi.* Jakarta: Erlangga

Cahyadi, Adi.. 2003. *E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan.* Journal The Winner. Vol 4 No 1. Journal.binus.ac.id (diakses pada 24 Oktober 2018)

Creswell, John W. 2016. *Research Design* Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan *Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Cruz, Silvia. 2013. *Public Service Innovation and Evaluation Indicators.* Journal of Technology Management & Innovation. www.researchgate.net (diunduh pada 26 November 2018)

Djamrut, Dayang Erawati. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.* eJournal Ilmu Pemerintahan, 3 (3):1472 – 1486

DPMPTSP Kota Bekasi. 2017. Laporan Akuntabilitas Kinerja Intansi Pemerintah. dpmptsp.bekasikota.go.id (diakses pada 22 Oktober 2018)

Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.

Hilda, Nurul. 2014. *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 2 No 1. respository.unair.ac.id (didownload pada 10 November 2017).

Indradi, Sjamsuddin S. 2010. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik.* Edisi Ke-2. Malang: Agritek YPN Malang.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

_____. 2016. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Instrans Publishing.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. 2015. *Membangun Layanan Publik Melalui Peningkatan Kualitas Pengelolaan E-Government di Lembaga Publik.* Jakarta: Cakrawala Lintas Media.

Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia SANKRI Buku 1 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Negara.* Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Matei, Lucica, Ani Matei, dan Corina Georgina Lazar. 2016. *Public Service Performance and Good Administration: Socio economic empirical evaluation.* Procedia Economics and Finance 29 (2016) 335 – 338.

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Mindarti, Lely Indah. 2016. *Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik*. Malang: UB Press.

Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowlegde Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah.* Malang: Bayumedia dan Lembaga Penerbitan & dokumentasi FIA-UNIBRAW.

Mulyadi, Deddy, Hendrikus T Gedeona, Muhammad Nur Afandi. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik.* Bandung: Alfabeta.

Navarro, Freddy Marinez. 2016. *From Government Innovation to Public Inovation.* International Journal of New Technology and Reasearch. www.researchgate.net (diunduh pada 26 November 2018)

Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: UB Press.

Ombudsman Republik Indonesia. 2017. Laporan Tahunan 2016 Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta: Sekretariat Jendral Ombudsman Republik

Indonesia. Ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-tahunan.html (diakses pada 21 Oktober 2018)

Othman, Mohamed Hairul. 2018. *Electornic Government System Interoperability Model.* Journal Universiti Kebangsaan Malaysia Vol. 9 No 3-4. www.researchgate.net (diunduh pada 26 November 2018)

Pane, Irwani, Baharuddin, Thahir Haning, Syahribulan. 2018. *Bureaucratic Reform of Licensing Service at Agency One-Stop Service Investment and Integrated Licensing Service in Makasar City.* International Journal of Academic Research and Reflection Vol 6 No 3 2018. www.researchgate.net (diunduh pada 23 November 2018)

Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2017. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah. Sekretariat Negara Jakarta.

Rochmah, Siti. 2013. *Kebijakan Pelayanan: Studi pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih.* Malang: UB Press.

Salahudin, Elly Candra Azizah, Zen Amiruddin. 2017. *Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Studi tentang Penyeleggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang)*. eJournal University of Muhammadiyah Malang. researchgate.net (didownload pada 12 November 2018)

Scholl, Hans Jochen. 2018. *E-Government.* eJournal Oxford Bibliographies. www.researchgate.net (diunduh pada 12 November 2018)

Sendhikasari, Dewi. 2017. *Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik.* Majalah Info Singkat Pemerintah Dalam Negeri, IX (03):

17-20. http://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat (diakses pada 22 Oktober 2018)

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Suwarno, Yogi. 2008 *Inovasi di Sektor Publik.* Jakarta: STIA LAN.

Sugiyono. 2001. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.

_____.2008. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

_____.2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

_____.2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

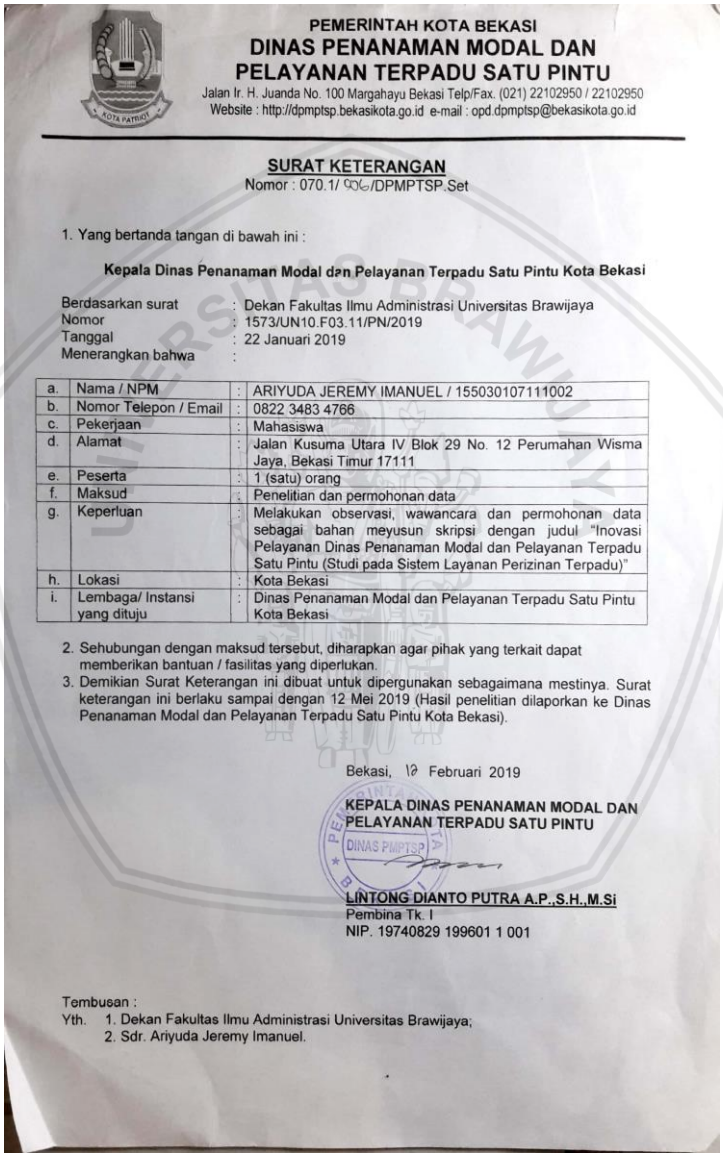
_____.2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Syafiie, Inu Kencana. Dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik.* Jakarta: Rineka Cipta.

Spohrer, Jim. Dkk. 2007. *Steps Towards a Science Of Service Systems.* IBM Research, Alamaden Research Center. www.researchgate.net (diunduh pada 09 April 2019)

LAMPIRAN I

SURAT IZIN PENELITIAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BEKASI



PEMERINTAH KOTA BEKASI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Ir. H. Juanda No. 100 Margahayu Bekasi Telp/Fax. (021) 22102950 / 22102950
Website : http://dpmptsp.bekasikota.go.id e-mail : opd.dpmptsp@bekasikota.go.id

SURAT KETERANGAN
Nomor : 070.1/ 96/DPMPTSP.Set

1. Yang bertanda tangan di bawah ini :

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi

Berdasarkan surat : Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
Nomor : 1573/UN10.F03.11/PN/2019
Tanggal : 22 Januari 2019
Menerangkan bahwa :

a.	Nama / NPM	:	ARIYUDA JEREMY IMANUEL / 155030107111002
b.	Nomor Telepon / Email	:	0822 3483 4766
c.	Pekerjaan	:	Mahasiswa
d.	Alamat	:	Jalan Kusuma Utara IV Blok 29 No. 12 Perumahan Wisma Jaya, Bekasi Timur 17111
e.	Peserta	:	1 (satu) orang
f.	Maksud	:	Penelitian dan permohonan data
g.	Keperluan	:	Melakukan observasi, wawancara dan permohonan data sebagai bahan meyusun skripsi dengan judul "Inovasi Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Studi pada Sistem Layanan Perizinan Terpadu)"
h.	Lokasi	:	Kota Bekasi
i.	Lembaga/ Instansi yang dituju	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi

2. Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang diperlukan.
3. Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Surat keterangan ini berlaku sampai dengan 12 Mei 2019 (Hasil penelitian dilaporkan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi).

Bekasi, 12 Februari 2019

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DINAS PMPTSP

LINTONG DIANTO PUTRA A.P.,S.H.,M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19740829 199601 1 001

Tembusan :
Yth. 1. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
2. Sdr. Ariyuda Jeremy Imanuel.

LAMPIRAN II

PEDOMAN WAWANCARA

NO	FOKUS PENELITIAN			DAFTAR INTERVIEW
1.	Inovasi Pelayanan Perizinan melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu	Proses pengembangan Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) sebagai Inovasi Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi	A. Kebutuhan atau Masalah	1. Apa yang melatarbelakangi terbentuknya inovasi SILAT? 2. Permasalahan apa yang dihadapi sebelum terbentuknya inovasi SILAT? 3. Siapa yang terlibat dalam proses perencanaan inovasi SILAT?
			B. Riset dasar dan aplikatif	1. Riset apa yang dilakukan dalam merencanakan inovasi SILAT? 2. Apakah terdapat kajian ilmu yang dilakukan dalam membentuk inovasi SILAT?
			C. Pengembangan	1. Apa saja ide atau gagasan pokok dalam menyelenggarakan inovasi SILAT? 2. Bagaimana proses pengembangan yang dilakukan

				untuk membentuk inovasi SILAT?
			D. Komersialisasi	1. Apakah ada penyebarluasan inovasi SILAT kepada masyarakat? 2. Bagaimana langkah dan strategi yang dilakukan dalam menyebarluaskan inovasi SILAT?
			E. Difusi dan Adopsi	1. Apakah anda bersedia untuk menggunakan SILAT? 2. Bagaimanakah tanggapan anda dengan SILAT? 3. Apa kekurangan dan kelebihan SILAT yang anda rasakan? 4. Apa saran anda untuk SILAT?
			F. Konsekuensi	1. Bagaimanakah SILAT mampu mengatasi permasalahan yang ada sebelumnya? 2. Bagaimana DPMPTSP mampu mengatasi

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

				permasalahan yang ada setelah terbentuknya SILAT?
2.	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) DPMPTSP Kota Bekasi	Faktor Pendukung	1. Modal Manusia	1. Apakah pegawai-pegawai DPMPTSP memberikan gagasan-gagasan baru dalam proses pengembangan SILAT? 2. Bagaiamana kinerja SDM dalam membentuk inovasi SILAT?
			2. Modal Kepemimpinan	1. Bagaimana dukungan dari Kepala DPMPTSP dalam proses pengembangan SILAT?
		Faktor Penghambat	1. Sumber Internal	1. Bagaimana DPMPTSP menangani hambatan dari masyarakat?
			2. Sumber Eksternal	1. Bagaimana DPMPTSP menangani hambatan dari pemerintah kota Bekasi?

Keterangan:

Pertanyaan untuk Tenaga Kerja DPMPTSP Kota Bekasi

Pertanyaan untuk Masyarakat dan Swasta

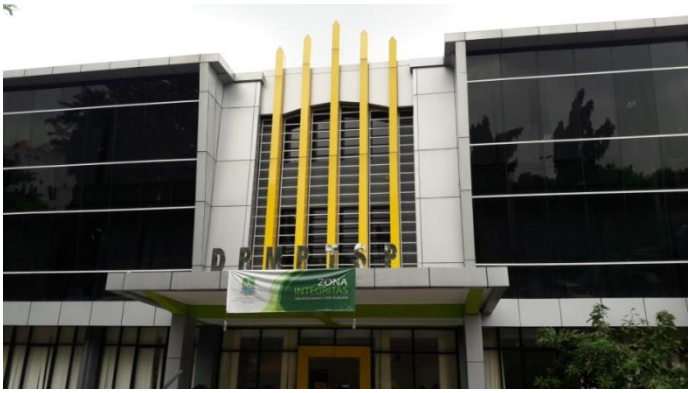
repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN III

DOKUMENTASI

DPMPTSP
MAL PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KOTA BEKASI

HELP DESK
DPMPTSP


ZONA
INTEGRITAS

PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3 TAHUN 2003
TENTANG
KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL
PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat;

b. bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (e-government) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;

c. bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (good governance) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan e-government;

d. bahwa dalam pelaksanaannya diperlukan kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah, maka dipandang perlu untuk mengeluarkan Instruksi Presiden bagi pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan e-government secara nasional.

Mengingat : 1. Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 sebagaimana telah diubah dengan Perubahan Keempat Undang-Undang Dasar 1945;

2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) Tahun 2000 - 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 206);

3. Keputusan Presiden Nomor 9 Tahun 2003 tentang Tim Koordinasi Telematika Indonesia;

4. Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia;

MENGINSTRUKSIKAN :

Kepada :

1. Menteri;
2. Kepala Lembaga Pemerintah Non Departemen;
3. Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara;
4. Panglima Tentara Nasional Indonesia;
5. Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia;
6. Jaksa Agung Republik Indonesia;
7. Gubernur;
8. Bupati/Walikota.

Untuk :

PERTAMA : Mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan e-Government secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government sebagaimana ter-cantum dalam Lampiran Instruksi Presiden ini.

KEDUA : Merumuskan rencana tindak di lingkungan instansi masing-masing dengan berkoordinasi dengan Menteri Negara Komunikasi dan Informasi.

KETIGA : Melaksanakan rencana tindak sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA yang dikoordinasikan oleh Menteri Negara Komunikasi dan Informasi.

KEEMPAT : Melaksanakan Instruksi Presiden ini sebaik-baiknya dengan penuh tanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaannya secara berkala atau sewaktu-waktu kepada Presiden.

Instruksi Presiden ini mulai berlaku pada tanggal dikeluarkan.

Dikeluarkan di Jakarta
pada tanggal 9 Juni 2003
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA
ttd.
MEGAWATI SOEKARNOPUTRI

Salinan sesuai dengan aslinya
Deputi Sekretaris Kabinet
Bidang Hukum dan Perundang-undangan,

Lambock V. Nahattands

LAMPIRAN I
INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3 TAHUN 2003
TANGGAL 9 JUNI 2003

KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL

PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT*

Motivasi Kebijakan *E-Government*

Tuntutan Perubahan

1. Indonesia pada saat ini tengah mengalami perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental menuju ke sistem kepemerintahan yang demokratis transparan serta meletakkan supremasi hukum. Perubahan yang tengah dialami tersebut memberikan peluang bagi penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, dimana kepentingan rakyat dapat kembali diletakkan pada posisi sentral. Namun setiap perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara selalu disertai oleh berbagai bentuk ketidakpastian. Dengan demikian pemerintah harus mengupayakan kelancaran komunikasi dengan lembaga-lembaga tinggi negara, pemerintah daerah serta mendorong partisipasi masyarakat luas, agar ketidakpastian tersebut tidak mengakibatkan perselisihan paham dan ketegangan yang meluas, serta berpotensi menimbulkan permasalahan baru. Pemerintah juga harus lebih terbuka terhadap derasnya aliran ekspresi aspirasi rakyat dan mampu menanggapi secara cepat dan efektif.
2. Penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara itu terjadi pada lingkungan kehidupan antar bangsa yang semakin terbuka, dimana nilai-nilai universal di bidang ekonomi dan perdagangan, politik, kemanusiaan, dan kelestarian fungsi lingkungan hidup saling berkaitan secara kompleks. Apa yang dilaksanakan tidak akan lepas dari pengamatan masyarakat internasional. Dalam hal ini pemerintah harus mampu memberikan informasi yang komprehensif kepada masyarakat internasional agar tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat meletakkan bangsa Indonesia pada posisi yang serba salah. Perubahan yang sedang dijalani terjadi pada saat dunia sedang mengalami transformasi menuju era masyarakat informasi. Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi

dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Kenyataan telah menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting dalam berbagai transaksi internasional, terutama dalam transaksi perdagangan. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut akan membawa bangsa Indonesia ke dalam jurang *digital divide*, yaitu keterisolasian dari perkembangan global karena tidak mampu memanfaatkan informasi. Oleh karena itu penataan yang tengah kita laksanakan harus pula diarahkan untuk mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat informasi.

Pemerintah yang Diharapkan

3. Perubahan-perubahan di atas menuntut terbentuknya kepemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu :

a. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif.
b. Masyarakat menginginkan agar asiprasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.

4. Untuk menjawab tantangan tersebut pemerintah pusat dan daerah harus mampu membentuk dimensi baru ke dalam organisasi, sistem manajemen, dan proses kerjanya yang antara lain meliputi :

a. Selama ini pemerintah menerapkan sistem dan proses kerja yang dilandaskan pada tatanan birokrasi yang kaku. Sistem dan proses kerja semacam itu tidak mungkin menjawab perubahan yang kompleks dan dinamis, dan perlu ditanggapi secara cepat. Oleh karena itu di masa mendatang pemerintah harus mengembangkan sistem dan proses kerja yang lebih lentur untuk memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks dengan lembaga-lembaga negara lain, masyarakat, dunia usaha, dan masyarakat internasional.

b. Sistem manajemen pemerintah selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang. Untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam dimasa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.

c. Pemerintah juga harus melonggarkan dinding pemisah yang membatasi interaksi dengan sektor swasta, organisasi pemerintah harus lebih terbuka untuk membentuk kemitraan dengan dunia usaha (*public-private partnership*).

d. Pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.

5. Dengan demikian pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju *e-government*. Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimasikan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Untuk itu dibutuhkan kepemimpinan yang kuat di masing-masing institusi atau unit pemerintahan agar proses transformasi menuju *e-government* dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Menuju *E-Government*

Tujuan Pengembangan *E-Government*

6. Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

(1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis;

(2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

7. Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan *e-government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu :

a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Kondisi Saat Ini

Kesiapan Memanfaatkan Teknologi Informasi

8. Pemanfaatan teknologi informasi pada umumnya ditinjau dari sejumlah aspek sebagai berikut :

a. *E-Leadership;* aspek ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
b. Infrastruktur Jaringan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses.
c. Pengelolaan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, sampai penyaluran dan distribusinya.
d. Lingkungan Bisnis; aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks bagi perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, antar badan usaha, antara badan usaha dengan masyarakat, dan antar masyarakat.
e. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, aspek ini berkaitan dengan difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

9. Berbagai studi banding yang dilakukan oleh organisasi internasional menunjukkan bahwa kesiapan Indonesia masih rendah dan untuk memperbaikinya diperlukan inisiatif dan dorongan yang kuat dari pemerintah.

Inisiatif *E-Government S*ampai Saat Ini

10. Pada saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan daerah berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi.

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi, mayoritas situs pemerintah dan pemerintah daerah otonom berada pada tingkat pertama (persiapan), dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan). Sedangkan tingkat tiga (pemantapan) dan tingkat empat (pemanfaatan) belum tercapai.

11. Observasi secara lebih mendalam menunjukkan bahwa inisiatif tersebut di atas belum menunjukan arah pembentukan *e-government* yang baik. Beberapa kelemahan yang menonjol adalah :

a. pelayanan yang diberikan melalui situs pemerintah tersebut, belum ditunjang oleh sistem manajeman dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbatasan sumber daya manusia sangat membatasi penetrasi komputerisasi ke dalam sistem manajemen dan proses kerja pemerintah;

b. belum mapannya strategi serta tidak memadainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan *e-government* pada masing-masing instansi;

c. Inisiatif-inisiatif tersebut merupakan upaya instansi secara sendiri-sendiri; dengan demikian sejumlah faktor seperti standardisasi, keamanan informasi, otentikasi, dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan interoperabilitas antar situs secara andal, aman, dan terpercaya untuk mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja pada instansi pemerintah ke dalam pelayanan publik yang terpadu, kurang mendapatkan perhatian.

d. pendekatan yang dilakukan secara sendiri-sendiri tersebut tidak cukup kuat untuk mengatasi kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet, sehingga jangkauan dari layanan publik yang dikembangkan menjadi terbatas pula.

Strategi Pengembangan *E-Government*

12. Dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategis *e-government* perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, yaitu :

a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.

b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.

c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.

e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.

f. Melaksanakan pengembangan secara sistematik melalui tahapan-tahapan yang realistik dan terukur.

13. Strategi 1 - Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas. Masyarakat mengharapkan layanan publik yang terintegrasi tidak tersekat-sekat oleh batasan organisasi dan kewenangan birokrasi. Dunia usaha memerlukan informasi dan dukungan interaktif dari pemerintah untuk dapat menjawab perubahan pasar dan tantangan persaingan global secara cepat. Kelancaran arus informasi untuk menunjang hubungan dengan lembaga-lembaga negara, serta untuk menstimulasi partisipasi masyarakat merupakan faktor penting dalam pembentukan kebijakan negara yang baik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus transparan, terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas melalui jaringan komunikasi dan informasi. Strategi ini mencakup sejumlah sasaran sebagai berikut :

a. Perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi dan informasi ke seluruh wilayah negara pada tingkat harga yang dapat terjangkau oleh masyarakat, dengan sejauh mungkin melibatkan partisipasi dunia usaha.

b. Pembentukan portal-portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah terkait, sehingga masyarakat pengguna tidak merasakan sekat-sekat organisasi dan kewenangan di lingkungan pemerintah, sasaran ini akan diperkuat dengan kebijakan tentang kewajiban instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom untuk menyediakan informasi dan pelayanan publik secara *on-line.*

c. Pembentukan jaringan organisasi pendukung (*back-office*) yang menjembatani portal-portal informasi dan pelayanan publik tersebut di atas dengan situs dan sistem pengolahan dan pengelolaan informasi yang terkait pada

sistem manajemen dan proses kerja di instansi yang berkepentingan. Sasaran ini mencakup pengembangan kebijakan pemanfaatan dan pertukaran informasi antar instansi pemerintah pusat dan daerah.

d. Pembakuan sistem manajemen dokumen elektronik, standardisasi, dan sistem pengamanan informasi untuk menjamin kelancaran dan keandalan transaksi informasi antar organisasi diatas.

14. Strategi 2 - Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.

Pencapaian Strategi-1 harus ditunjang dengan penataan sistem manajemen dan proses kerja di semua instansi pemerintah pusat dan daerah. Penataan sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah harus dirancang agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat. Penataan itu harus meliputi sejumlah sasaran yang masing-masing atau secara holistik membentuk konteks bagi pembentukan kepemerintahan yang baik, antara lain meliputi :

a. Fokus kepada kebutuhan masyarakat, kewibawaan pemerintah sangat dipengaruhi oleh kemampuan menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat serta memfasilitasi partisipasi masyarakat dan dialog publik dalam pembentukan kebijakan negara.

b. Manajemen perubahan, pengembangan kepemerintahan yang baik hanya dapat dicapai apabila didukung oleh komitmen yang kuat dari seluruh tingkatan manajemen untuk melakukan perubahan-perubahan sistem manajemen dan proses kerja secara kontinyu, agar pemerintah dapat menghadapi perubahan pola kehidupan masyarakat yang semakin dinamis dan pola hubungan internasional yang semakin kompleks. Organisasi pemerintah harus ber-evolusi menuju organisasi jaringan, dimana setiap unsur instansi pemerintah berfungsi sebagai simpul dalam jaringan desentralisasi kewenangan dengan lini pengambilan keputusan yang sependek mungkin dan tolok ukur akuntabilitas yang jelas.

c. Penguatan *e-leadership,* penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom perlu ditunjang oleh penguatan kerangka kebijakan yang fokus dan konsisten untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi, agar simpul-simpul jaringan organisasi di atas dapat berinteraksi secara erat, transparan, dan membentuk rentang kendali yang efektif.

d. Rasionalisasi peraturan dan prosedur operasi, termasuk semua tahapan perubahan, perlu diperkuat dengan landasan peraturan dan prosedur operasi yang berorientasi pada organisasi jaringan, rasional, terbuka, serta mendorong pembentukan kemitraan dengan sektor swasta.

15. Strategi 3 - Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

Pelaksanaan setiap strategi memerlukan kemampuan dalam melaksanakan transaksi, pengolahan, dan pengelolaan berbagai bentuk dokumen dan informasi elektronik dalam volume yang besar, sesuai dengan tingkatannya.
Kemajuan teknologi informasi dan perkembangan jaringan komunikasi dan informasi memberikan peluang yang luas bagi instansi pemerintah untuk memenuhi keperluan tersebut. Agar pemanfaatan teknologi informasi di setiap instansi dapat membentuk jaringan kerja yang optimal, maka melalui strategi ini sejumlah sasaran yang perlu diupayakan pencapaiannya, adalah sebagai berikut :

a. Standardisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar portal pemerintah.

b. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik (*electronic document management system*) serta standardisasi meta-data yang memungkinkan pemakai menelusuri informasi tanpa harus memahami struktur informasi pemerintah.

c. Perumusan kebijakan tentang pengamanan informasi serta pembakuan sistem otentikasi dan *public key infrastucture* untuk menjamin keamanan informasi dalam penyelenggaraan transaksi dengan pihak-pihak lain, terutama yang berkaitan dengan kerahasiaan informasi dan transaksi finansial.

d. Pengembangan aplikasi dasar seperti *e-billing, e-procurement, e-reporting* yang dapat dimanfaatkan oleh setiap situs pemerintah untuk menjamin keandalan, kerahasiaan, keamanan dan interoperabilitas transaksi informasi dan pelayanan publik.

e. Pengembangan jaringan intra pemerintah untuk mendukung keandalan dan kerahasiaan transaksi informasi antar instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

16. Strategi 4 ? Meningkatkan Peran Serta Dunia Usaha dan Mengembangkan Industri Telekomunikasi dan Teknologi Informasi.

Pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya ditangani oleh pemerintah. Partisipasi dunia usaha dapat mempercepat pencapaian tujuan strategis *e-government.* Beberapa kemungkinan partisipasi dunia usaha sebagai berikut perlu dioptimalkan :

a. Dalam mengembangkan komputerisasi, sistem manajemen, proses kerja, serta pengembangan situs dan pembakuan standard, pemerintah harus mendayagunakan keahlian dan spesialisasi yang telah berkembang di sektor swasta.

b. Walaupun pelayanan dasar bagi masyarakat luas harus dipenuhi oleh pemerintah, namun partisipasi dunia usaha untuk meningkatkan nilai informasi dan jasa kepemerintahan bagi keperluan-keperluan tertentu harus dimungkinkan.

c. Peran dunia usaha untuk mengembangkan jaringan komunikasi dan informasi di seluruh wilayah negara merupakan faktor yang penting. Demikian pula partisipasi usaha kecil menengah untuk menyediakan akses serta meningkatkan kualitas dan lingkup layanan warung internet perlu didorong untuk memperluas jangkauan pelayanan publik. Semua instansi terkait harus memberikan dukungan dan insentif, serta meninjau kembali dan memperbaiki berbagai peraturan dan ketentuan pemerintah yang menghambat partisipasi dunia usaha dalam memperluas jaringan dan akses komunikasi dan informasi.

Di samping itu, perkembangan *e-government* akan membentuk pasar yang cukup besar bagi perkembangan industri teknologi informasi dan telekomunikasi. Dengan demikian pemerintah harus memanfaatkan perkembangan *e-government* untuk menumbuhkan industri dalam negeri di bidang ini. Oleh karena perkembangan industri di bidang ini sangat dipengaruhi oleh tarikan pasar dan dorongan kemajuan teknologi, maka dukungan bagi industri tersebut harus mencakup penyediaan akses pasar pemerintah seluas-luasnya, dukungan penelitian dan pengembangan, serta penyediaan insentif untuk mengatasi berbagai bentuk kesenjangan dan tingkat risiko yang berkelebihan yang menghambat investasi dunia usaha dibidang ini dalam mengembangkan kemampuan teknologi.

17. Strategi 5 - Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia (SDM), baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.

Sumber daya manusia (SDM) baik sebagai pengembang, pengelola maupun pengguna *e-government* merupakan faktor yang turut menentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan pelaksanakan dan pengembangan *e-government*.

Untuk itu, perlu upaya peningkatan kapasitas SDM dan penataan dalam pendayagunaannya, dengan perencanaan yang matang dan komprehensif sesuai dengan kebutuhan, serta pelaksanaannya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Hal tersebut dilakukan melalui jalur pendidikan formal dan non formal, maupun pengembangan standar kompetensi yang dibutuhkan dalam pengembangan dan implementasi *e-government*.

Upaya pengembangan SDM yang perlu dilakukan untuk mendukung *e-government* adalah sebagai berikut :

a. Meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya informasi serta pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi *(e-literacy)*, baik di kalangan pemerintah dan pemerintah daerah otonom maupun di kalangan masyarakat dalam rangka mengembangkan budaya informasi ke arah terwujudnya masyarakat informasi *(information society)*.

b. Pemanfaatan sumberdaya pendidikan dan pelatihan termasuk perangkat teknologi informasi dan komunikasi secara sinergis, baik yang dimiliki oleh lembaga pemerintah maupun non pemerintah/masyarakat.

c. Pengembangan pedoman penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bagi lembaga pemerintah agar hasil pendidikan dan pelatihan tersebut sesuai dengan kebutuhan pengembangan dan pelaksanaan *e-government*.

d. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknologi informasi dan komunikasi bagi aparat pelaksana yang menangani kegiatan bidang informasi dan komunikasi dan aparat yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik, maupun pimpinan unit/lembaga, serta fasilitasi pendidikan dan pelatihan bagi calon pendidik dan pelatih maupun tenaga potensial di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang diharapkan dapat mentransfer pengetahuan/keterampilan yang dimiliki kepada masyarakat di lingkungannya.

e. Peningkatan kapasitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jarak jauh *(distance learning)* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal untuk pemerataan atau mengurangi kesenjangan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi antar daerah.

f. Perubahan pola pikir, sikap dan budaya kerja aparat pemerintah yang mendukung pelaksanaan *e-government* melalui sosialisasi/penjelasan mengenai konsep dan program *e-government*, serta contoh keberhasilan *(best practice)* pelaksanaan *e-government*.

g. Peningkatan motivasi melalui pemberian penghargaan/apresiasi kepada seluruh SDM bidang informasi dan komunikasi di pemerintah pusat dan daerah serta masyarakat yang secara aktif mengembangkan inovasi menjadi karya yang bermanfaat bagi pengembangan dan pelaksanaan e-government.

18. Strategi 6 - Melaksanakan pengembangan secara sistematik melalui tahapan yang realistik dan terukur.

Setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidakpastian, oleh karena itu pengembangan *e-government* perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematik melalui tahapan yang realistik dan dan sasaran yang terukur, sehingga dapat difahami dan diikuti oleh semua pihak. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut :

- Tingkat 1 - **Persiapan** yang meliputi :

- Pembuatan situs informasi disetiap lembaga;
- Penyiapan SDM;
- Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana *Multipurpose Community Center*, Warnet, *SME-Center*, dll;
- Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.

- Tingkat 2 - **Pematangan** yang meliputi :

- Pembuatan situs informasi publik interaktif;
- Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;

- Tingkat 3 - **Pemantapan** yang meliputi :

- Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
- Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

- Tingkat 4 - **Pemanfaatan** yang meliputi :

- Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

Situs pemerintah pusat dan daerah harus secara bertahap ditingkatkan menuju ke tingkat - 4. Perlu dipertimbangkan bahwa semakin tinggi tingkatan situs tersebut, diperlukan dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula. Upaya untuk menaikkan tingkatan situs tanpa dukungan yang memadai, akan mengalami kegagalan yang tidak hanya menimbulkan pemborosan namun juga menghilangkan kepercayaan masyarakat. Untuk menghindari hal tersebut, perlu dibakukan sejumlah pengaturan sebagai berikut :

a. Standar kualitas dan kelayakan situs pemerintah bagi setiap tingkatan perkembangan di atas.

b. Peraturan tentang kelembagaan dan kewenangan yang berkaitan dengan pemanfaatan dan transaksi informasi yang dimiliki pemerintah. Pengaturan ini harus mencakup batasan tentang hak masyarakat atas informasi, kerahasiaan dan keamanan informasi pemerintah (*information security*), serta perlindungan informasi yang berkaitan dengan masyarakat (*privacy*).

c. Persyaratan sistem manajemen dan proses kerja, serta sumber daya manusia yang diperlukan agar situs pemerintah dapat berfungsi secara optimal dan mampu berkembang ke tingkat yang lebih tinggi.

Dengan demikian strategi ini harus dilaksanakan sejalan dengan pelaksanaan Strategi-2.

Langkah Pelaksanaan

19. Pengembangan *e-government* harus dilaksanakan secara harmonis dengan mengoptimalkan hubungan antara inisiatif masing-masing instansi dan penguatan kerangka kebijakan untuk menjamin keterpaduannya dalam suatu jaringan sistem manajemen dan proses kerja. Pendekatan ini diperlukan untuk mensinergikan dua kepentingan, yakni (1) kepentingan pendayagunaan pemahaman dan pengalaman masing-masing instansi tentang pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, dan (2) kepentingan untuk penataan sistem manajemen dan proses kerja yang terpadu.

20. Setiap instansi pemerintah pusat dan daerah harus menyusun Rencana Strategis Pengembangan *e-government* di lingkungannya masing-masing. Rencana Strategis itu dengan jelas menjabarkan lingkup dan sasaran pengembangan *e-government* yang ingin dicapai; kondisi yang dimiliki pada saat ini; strategi dan tahapan pencapaian sasaran yang ditentukan; kebutuhan dan rencana pengembangan sumber daya manusia; serta rencana investasi yang diperlukan. Untuk menghindari pemborosan anggaran pemerintah, penyusunan rencana investasi harus disertai dengan analisis kelayakan investasi terhadap manfaat sosial-ekonomi yang dihasilkan.

21. Untuk menjamin transparansi pelayanan publik serta keterpaduan dan interoperabilitas jaringan sistem pengelolaan serta pengolahan dokumen dan informasi elektronik yang mendukungnya, maka perencanaan dan pengembangan situs pelayanan publik pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur *e-government* seperti diuraikan pada Lampiran II.

22. Kementerian yang bertanggung jawab dibidang komunikasi dan informasi; berkewajiban untuk mengkoordinasikan penyusunan kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standardisasi, dan panduan yang diperlukan untuk melandasi perencanaan dan pelaksanaan pengembangan e-government. Beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian khusus adalah:

a. Kebijakan tentang pengembangan tata pemerintahan yang baik dengan berlandaskan manajemen modern.

b. Kebijakan tentang pemanfaatan, kerahasiaan, dan keamanan informasi pemerintah dan perlindungan informasi publik

c. Kebijakan tentang kelembagaan dan otorisasi pemanfaatan dan pertukaran informasi pemerintah secara *on-line*.

d. Kebijakan tentang peran serta sektor swasta dalam penyelenggaraan *e-government*.

e. Kebijakan tentang pendidikan *e-government*.

f. Ketentuan tentang standar kelayakan dan interopabilitas situs informasi dan pelayanan publik

g. Panduan tentang sistem manajemen informasi dan dokumen elektronik

h. Panduan tentang aplikasi, mutu, dan jangkauan pelayanan masyarakat

i. Panduan tentang perencanaan, pengembangan, dan pelaporan proyek *e-government.*

j. Standardisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar situs pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah.

k. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen informasi dan dokumen elektronik, termasuk pengembangan dan pengelolaan meta-data yang berkaitan dengan informasi dan dokumen elektronik tersebut. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk pengamanan informasi serta pengembangan sistem otentikasi dan *public key infrastructure.*

l. Pengembangan aplikasi dasar seperti *e-billing, e-procurement, e-reporting+* yang dapat dimanfaatkan oleh setiap situs pemerintah.

m. Pengembangan dan pengelolaan jaringan intra pemerintah yang andal dan aman.

Kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standardisasi, dan panduan tersebut membentuk kerangka pelaksanaan kebijakan *e-government* yang terpadu dan konsisten, seperti diuraikan pada Lampiran III.
Menteri Komunikasi dan Informasi juga berkewajiban untuk mengkoordinasi-kan pelaksanaan pengembangan *e-government* serta melaporkan kemajuan dan permasalahan-permasalahannya.

23. Kementerian yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara berkewajiban untuk memfasilitasi perencanaan dan perubahan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah pusat dan daerah dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Perencanaan perubahan sistem manajemen dan prosedur kerja tersebut harus dilandaskan pada konsep manajemen modern dan menuju pada sistem manajemen organisasi jaringan yang memungkinkan distribusi serta interoperabilitas kewenangan dan kewajiban secara optimal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta terbentuknya lini pengambilan keputusan yang lebih pendek dan pengelolaan rentang kendali yang lebih luas.
b. Perencanaan perubahan sistem manajemen dan proses kerja harus berorientasi pada pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.
c. Di dalam perumusan peraturan yang berkaitan dengan perubahan sistem manajemen dan proses kerja, semua instansi pemerintah harus dilibatkan dan

diminta memberikan konsep perubahan sistem manajemen dan prosedur kerja di lingkungannya masing-masing. Rumusan peraturan pemerintah dan ketentuan pelaksanaannya harus merupakan kesepakatan antar instansi.

d. Pandangan dan saran dari dunia usaha yang telah terbukti berhasil menerapkan sistem manajemen moderen perlu diusahakan.

24. Kementerian yang bertanggung jawab di bidang perhubungan berkewajiban untuk mendorong partisipasi dunia usaha dalam pengembangan jaringan komunikasi dan informasi di seluruh wilayah negara. Untuk keperluan itu peraturan dan ketentuan pemerintah yang menghambat perlu segera diperbaiki sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kementerian yang bertanggung jawab dibidang perhubungan juga harus merumuskan kebijakan dan merencanakan pengembangan *community tele-center* di wilayah-wilayah yang pangsa pasarnya belum cukup ekonomis bagi investasi dunia usaha, sebagai bagian dari pelaksanaan *Universal Service Obligation.*

25. Kementerian yang bertanggung jawab di bidang riset dan teknologi berkewajiban untuk mengkoordinasikan kemampuan teknologi yang ada di lembaga penelitian dan pengembangan dan perguruan tinggi untuk menyediakan dukungan teknologi bagi keperluan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan *e-government* serta pengembangan industri teknologi informasi dan telekomunikasi .

26. Kementerian yang bertanggung jawab di bidang perencanaan pembangunan nasional dan di bidang keuangan berkewajiban untuk menganalisis kelayakan pembiayaan rencana strategis *e-government* dari masing-masing instansi pemerintah, serta memfasilitasi dan mengintegrasikan rencana tersebut ke dalam rencana pengembangan *e-government* secara menyeluruh. Beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian khusus adalah:

a. Arah dan sasaran penggunaan anggaran pemerintah untuk menstimulasi pencapaian tujuan strategis *e-government.*

b. Prinsip-prinsip dan kriteria pembiayaan yang harus diterapkan agar pelaksanaan strategi pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan baik.

c. Kerangka alokasi anggaran pemerintah untuk pengembangan *e-government*.

d. Ketentuan dan persyaratan pembiayaan proyek *e-government.*

Keterkaitan aspek-aspek tersebut membentuk kerangka kebijakan anggaran pengembangan *e-government* seperti diuraikan pada Lampiran IV.

27. Kementerian yang bertanggung jawab di bidang pemerintahan dalam negeri berkewajiban untuk memfasilitasi koordinasi antar pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

28. Pelaksanaan tanggung jawab tersebut di atas harus berorientasi pada beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Untuk meningkatkan kemampuan menghadapi semua bentuk perubahan yang tengah kita alami atau yang mengelilingi kehidupan bangsa, pemerintah pusat Menteri Komunikasi dan Informasi juga berkewajiban untuk mengkoordinasi-kan pelaksanaan pengembangan *e-government* serta melaporkan kemajuan dan permasalahan-permasalahannya dan daerah harus dapat berfungsi secara efektif sesuai dengan kewenangannya masing-masing dalam suatu jaringan interaksi yang responsif, andal dan terpercaya.

b. Dengan demikian semua instansi harus dilibatkan di dalam penyusunan kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standardisasi, panduan yang diperlukan, sesuai dengan kewenangan dan kompetensi yang dimiliki.

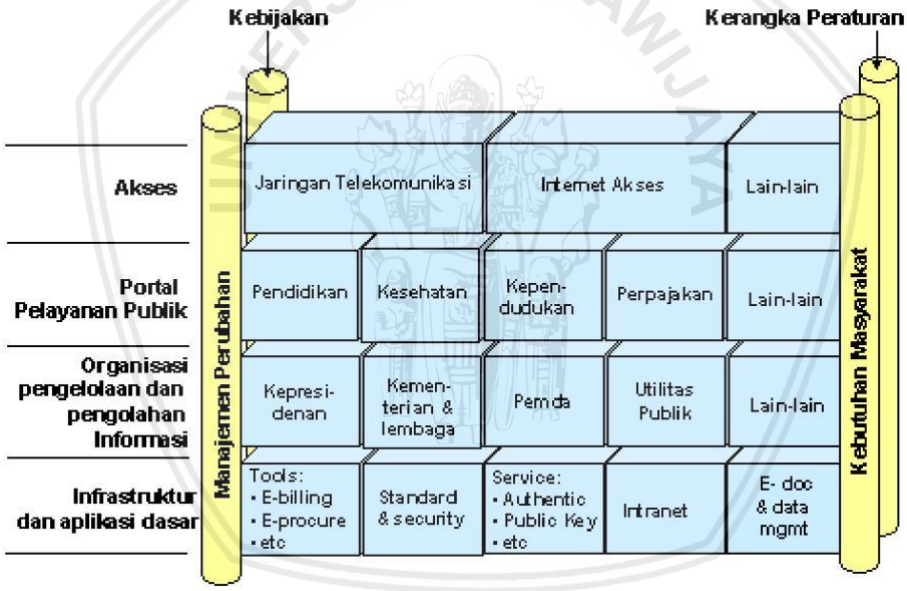
c. Pelaksanaan kegiatan di atas merupakan titik tolak untuk melonggarkan sekat-sekat birokrasi yang merupakan persyaratan mutlak bagi pembentukan tata pamong yang baik.

d. Pengikutsertaan dunia usaha yang memiliki kemampuan dan pengalaman yang bermanfaat bagi perkembangan *e-government* dapat mempercepat pencapaian tujuan strategis pengembangan *e-government.*

LAMPIRAN II
INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3 TAHUN 2003
TANGGAL 9 JUNI 2003

KERANGKA ARSITEKTUR *E-GOVERNMENT*

Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan pelayanan publik yang transparan, pengembangan *e-government* pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur di bawah ini.



Kerangka arsitektur itu terdiri dari empat lapis struktur, yakni:

- Akses --- yaitu jaringan telekomunikasi, jaringan internet, dan media komunikasi lain yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk mengakses portal pelayanan publik.
- Portal Pelayanan Publik --- yaitu situs-situs internet penyedia layanan publik tertentu yang mengintegrasikan proses pengolahan dan pengelolaan informasi dan dukumen elektronik di sejumlah instansi yang terkait.

- Organisasi Pengelolaan & Pengolahan Informasi --- yaitu organisasi pendukung (back-office) yang mengelola, menyediakan dan mengolah transaksi informasi dan dokumen elektronik.
- Infrastruktur dan aplikasi dasar --- yaitu semua prasarana baik berbentuk perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, transaksi, dan penyaluran informasi. baik antar back-office, antar Portal Pelayanan Publik dengan back-office, maupun antara Portal Pelayanan Publik dengan jaringan internet, secara andal, aman, dan terpercaya.

Struktur tersebut ditunjang oleh 4 (empat) pilar, yakni penataan sistem manajemen dan proses kerja, pemahaman tentang kebutuhan publik, penguatan kerangka kebijakan, dan pemapanan peraturan dan perundang-undangan.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN III
INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3 TAHUN 2003
TANGGAL 9 JUNI 2003

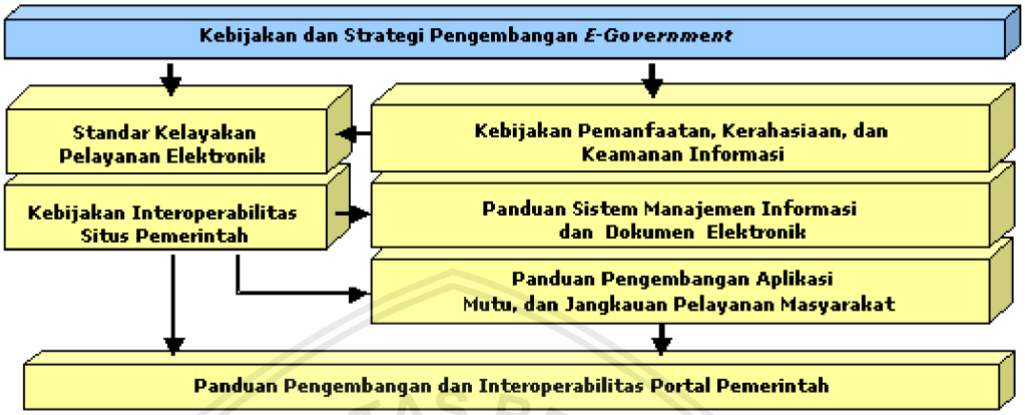
KERANGKA PELAKSANAAN KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL

PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT*

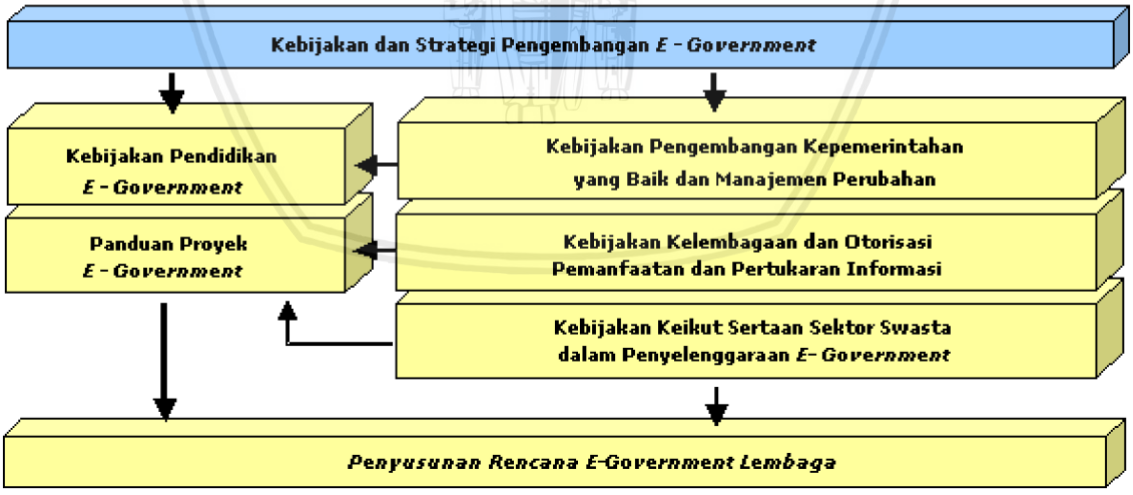
Agar pelaksanaan kebijakan pengembangan e-government dapat dilaksanakan secara sistematik dan terpadu, penyusunan kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standardisasi, dan panduan yang diperlukan harus konsisten dan saling mendukung. Oleh karena itu perumusannya perlu mengacu pada kerangka yang utuh, serta diarahkan untuk memenuhi kebutuhan pembentukan pelayanan publik dan penguatan jaringan pengelolaan dan pengolahan informasi yang andal dan terpercaya. Seperti digambarkan di bawah ini, kerangka tersebut mengkaitkan semua kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standardisasi, dan panduan sehingga terbentuk landasan untuk mendorong pembentukan kepemerintahan yang baik.

Pengembangan Pelayanan Publik

Melalui Jaringan Komunikasi dan Informasi



Sistem Manajemen & Kelembagaan Back Office



LAMPIRAN IV
INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3 TAHUN 2003
TANGGAL 9 JUNI 2003

KERANGKA KEBIJAKAN ANGGARAN PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT

Pengembangan *e-government* memiliki lingkup kegiatan yang luas dan memerlukan investasi dan pembiayaan yang besar. Sementara itu ketersediaan anggaran pemerintah sangat terbatas dan masih harus dipergunakan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang harus segera diselesaikan. Oleh karena itu pengalokasian anggaran untuk pengembangan e-government harus dilakukan secara hati-hati dan bertanggung jawab agar anggaran yang terbatas itu dapat dimanfaatkan secara efisien dan dapat menghasilkan daya ungkit yang kuat bagi pembentukan tata-pamong yang baik. Dengan demikian diperlukan siklus perencanaan, pengalokasian, pemanfaatan, dan pengevaluasian anggaran pengembangan e-government yang baik, sehingga pelaksanaan strategi untuk pencapaian tujuan strategis e-government dapat berjalan secara efektif.

Kesenjangan yang lebar antara besarnya kebutuhan anggaran dengan keterbatasan anggaran yang dapat disediakan akan menimbulkan pengalokasian anggaran yang buruk apabila arah dan prioritas penggunaan anggaran tidak terdefinisi dengan baik, proses pengalokasian anggaran tidak sistematik, dan praktek penganggaran yang tidak transparan karena lemahnya persyaratan kelayakan pembiayaan. Untuk menghindarkan pemborosan anggaran yang merupakan uang pembayar pajak, perlu dikembangkan kerangka perencanaan dan pengalokasian anggaran seperti tampak pada diagram di bawah.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Curriculum Vitae

Data Pribadi

Nama	: Ariyuda Jeremy Imanuel
NIM	:155030107111002
Alamat	: Jl. Kusuma Utara IV Blok 29 Nomor 12. Perumahan Wisma Jaya. Bekasi Timur. 17111
Alamat di Malang (kos/kontrakan/dll)	: Jl. Anggrek Vanda Nomor 5B-2, Lowokwaru
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Tempat Tanggal Lahir	: Jakarta, 28 Februari 1997
Agama	: Protestan
Tinggi, Berat Badan	: 177 cm, 85 kg
Golongan Darah	: A
Nomor Telepon/HP	: 082234834766
Email	: j.ariyuda@gmail.com
ID LINE	: ariyudajeremy

Riwayat Pendidikan dan Pelatihan

Jenjang Pendidikan :

Periode			Sekolah / Institusi / Universitas	Jurusan	Jenjang
2001	-	2003	TK STRADA BUDI LUHUR	-	TK
2003	-	2009	SD STRADA BUDI LUHUR II	-	SD
2009	-	2012	SMP STRADA BUDI LUHUR	-	SMP
2012	-	2015	SMA PANGUDI LUHUR SERVATIUS II	IPA	SMA
2015	-		UNIVERSITAS BRAWIJAYA	ADMINISTRASI PUBLIK	S1

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Pendidikan Non Formal/Pelatihan/Konferensi/ Seminar/Lokakarya/Simposium

Tahun	Nama Kegiatan	Penyelenggara	Panitia/Peserta/Pembicara
2015	BAHASA INGGRIS	LBPP LIA	PESERTA
2015	GITAR	PETROV	PESERTA

Pengalaman Organisasi

Periode			Organisasi	Posisi/Jabatan
2009	-	2010	MPK SMP STRADA BUDI LUHUR	STAFF
2010	-	2011	MPK SMP STRADA BUDI LUHUR	STAFF
2016	-		HUMANISTIK	STAFF PUSMINFO
2017	-		HUMANISTIK	KADIV PUSMINFO
2018	-		HUMANISTIK	WAKIL KETUA UMUM

Pengalaman Kepanitiaan

Tahun	Nama Kegiatan	Posisi/Jabatan
2015	INDISCHE PARTY	STAFF TRANSKOPER
2015	HEO	STAFF KEAMANAN
2016	HUMANISTIK ON AIR	PROGRAM DIRECTOR
2016	GUTS	STAFF ACARA
2016	PANWAS PEMILWA FIA UB	STAFF PANWAS
2017	PUBLIC SHARE HAPPINESS	SC ACARA
2017	PKKMABA FIA UB	CO. INTERNAL GARDA MAHASISWA
2018	SOUTH EAST ASIA GOVERNANCE FORUM	COMMITTEE
2018	DISKUSI PANEL DAN SEMINAR NASIONAL ATTRACTION 2018	STEERING COMMITTEE
2018	PKKMABA FIA UB	CO. STEERING COMMITTEE

Pengalaman Pengabdian Masyarakat

Tahun	Jenis/Nama Kegiatan	Penyelenggara	Tempat
2016	GREEN VILAGE	HUMANISTIK	DUSUN PRINCI

Data Prestasi/Penghargaan/Beasiswa

Tahun	Prestasi, Penghargaan, Beasiswa	Tingkat (Internasional, Nasional, Lokal/Daerah)
2010	JUARA HARAPAN I FESTIVAL MUSIK "DIRGAHAYU REPUBLIK INDONESIA"	LOKAL
2012	FINALIS FESTIVAL MUSIK "2ND SPECTRUMOUZ" ETNIEZ	LOKAL

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA