

INOVASI PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI DKI JAKARTA

Retnowati WD Tuti, Kurniasih Mufidayati, Mawar

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jakarta
Jakarta, Indonesia

retnowatiwdtuti@yahoo.com; kmf0219@gmail.com; mawarhidayat22@gmail.com

ABSTRAK : Latar Belakang Masalah, DKI Jakarta merupakan provinsi yang paling terakhir membentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Yang sekarang berubah nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Sebelum orde reformasi DKI Jakarta terkenal dengan buruknya Pelayanan Publik. Segala urusan dapat terselesaikan dengan adanya uang pelicin. Namun ketika memasuki Orde Reformasi DKI Jakarta mulai berbenah untuk mengutamakan Kepuasan Masyarakat, bahkan DKI Jakarta banyak melakukan terobosan atau Inovasi Pelayanan yang dilakukan, seperti AJIB; IMB 3 jam, online pendaftaran perizinan. Penelitian ini dibatasi pada pelayanan AJIB dan IMB 3.0 di PTSP Cengkareng. Beranjak dari pembatasan masalah tersebut, maka Rumusan Masalah : 1). Bagaimanakah Pelaksanaan Inovasi Pelayanan AJIB dan IMB 3.0 di PTSP Cengkareng Jakarta Barat ?; 2). Apakah Faktor Pendorong dan Penghambat nya ? Tujuan Penelitian untuk menganalisis : 1). Proses Pelaksanaan Inovasi Pelayanan AJIB dan IMB 3.0 di PTSP Cengkareng Jakarta Barat 2). Untuk menemukan Faktor Pendorong dan Penghambat dalam Pelaksanaan nya. Metode Penelitian: Diskriptif; Pendekatan Penelitian : Kualitatif; Teknik Pengumpulan Data : Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Teknik Penentuan Informan : Purposif dan Accidental Sampling. Teknik Analisis Data menggunakan Mac Nabb. Uji Keabsahan Data : Triangulasi. Hasil Penelitian: AJIB dilaksanakan dengan online dan offline. Jenis kendaraan yang digunakan AJIB : motor dan mobil keliling. AJIB membantu kelancaran dan mempercepat proses pelayanan IMB 3.0. Pelayanan IMB 3.0 diberikan dengan gratis

asalkan tidak melalui calo, disediakan desain rumah gratis. Namun, terdapat kelemahan yaitu belum banyak masyarakat yang urus IMB 3.0; terdapat banyak calo; kurang pegawai; dan Ruang pelayanan sempit.

Kata Kunci : *Inovasi, Pelayanan, Terpadu, Satu Pintu*

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah, DKI Jakarta merupakan provinsi yang paling terakhir membentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Yang sekarang berubah nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sebelum orde reformasi DKI Jakarta terkenal dengan buruknya Pelayanan Publik yang dilakukan Pemerintah Daerah. Contoh: Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan masih terpecah di berbagai Instansi, masyarakat mendatangi banyak instansi, kurang lebih 10 instansi dengan biaya tidak resmi yang mahal, untuk mengurus berbagai persyaratan IMB. Selain itu: "Perusahaan Daerah Air Minum mendapat sorotan tajam dari masyarakat karena kinerjanya yang buruk, menjanjikan air PAM yang diterima masyarakat sudah steril dan layak minum langsung dari kran yang disediakan di tempat umum seperti di Singapura dan Malaysia. "Faktanya berbeda. Jangankan langsung minum dari kran, untuk memasak saja tidak layak akibat kotor berwarna coklat terkadang hitam dan ada cacing," kata Lulung wakil Ketua DPRD DKI Jakarta, ditegaskan pula, selama delapan tahun Hariadi Priyohutomo menjabat Dirut PAM Jaya, pelayanan kedua operator mendapat nilai merah.

Bahkan tidak pernah memberi kontribusi ke PAD (Pendapatan Asli Daerah). Dan dirut tersebut dipecah” (DPRD : Kinerja PDAM DKI Jaya Buruk <http://www.republika.co.id/berita/breakingnews/metropolitan/10/05/08/114817-dprd-kinerja-pdam-dki-jaya-buruk>).

Namun ketika memasuki Orde Reformasi DKI Jakarta mulai berbenah untuk mengutamakan Kepuasan n gratis Masyarakat bahwa DKI Jakarta banyak melakukan terobosan atau Inovasi Pelayanan seperti pengurusan IMB hanya melalui satu instansi saja yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Selain itu bentuk inovasi lain MPP (Mall Pelayanan Publik), AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor), PATEN di Kelurahan, online pengurusan perizinan, dll. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bentuk inovasi pelayanan publik apa saja yang sudah dan akan dilakukan Provinsi DKI Jakarta. Kemudian penelitian ini difokuskan pada bentuk-bentuk Inovasi Pelayanan Publik di Provinsi DKI Jakarta.

Perumusan Masalah :

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Di DPM PTSP Provinsi DKI Jakarta ?
2. Apakah Faktor Pendorong dan Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan di DPM PTSP Provinsi DKI Jakarta?.

Tujuan Penelitian untuk menganalisis :

1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Di DPM PTSP Provinsi DKI Jakarta ?
2. Faktor Pendorong dan Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan di DPM PTSP Provinsi DKI Jakarta.

Manfaat Penelitian

Secara Teoritis, Hasil Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi atas Penerapan Teori Inovasi Pelayanan, dimana Atribut Inovasi Pelayanan menurut Rogers yang dijadikan aspeknya, yaitu : 1). *Relative Advantage* (keuntungan relatif); 2). *Compatibility* (kesesuaian); 3). *Complexity* (kerumitan); 4). *Reliability* (kemungkinan dilakukan percobaan); dan 5). *Observability* (dapat diamati).

Secara Praktis, Hasil Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi UP PTSP Kecamatan Cengkareng dan Provinsi DKI Jakarta sebagai masukan dalam menyusun Kebijakan yang akan datang.

KAJIAN PUSTAKA Penelitian Terdahulu

Penelitian Pertama, dengan judul Inovasi Pelayanan Publik (Studi Upaya Inovasi Paket Perizinan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan) oleh Sintia Andayani (2016). Diungkapkan oleh peneliti bahwa temuannya adalah upaya inovasi paket perizinan meningkatkan Kualitas pelayanan di BPPT Sidoarjo, yaitu : Pertama, melalui langkah penyederhanaan persyaratan yang menjadi lebih ringkas dibandingkan apabila masyarakat mengurus satu persatu. Sehingga melalui paket perizinan berkas yang dibawa masyarakat saat pengajuan pengurusan perizinan akan lebih sedikit dari segi kuantitas. Sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan menjadi lebih mudah saat melakukan verifikasi berkas pengajuan perizinan di *costumer service* dan meminimalkan kesalahan verifikasi yang seringkali terjadi karena berkas yang terlalu banyak. Kedua, dalam hal waktu penyelesaian, melalui inovasi paket akan menjadi lebih cepat dibanding dengan pengurusan tanpa paket sehingga lebih menghemat waktu bagi pengguna layanan. Karena apabila menggunakan paket waktu penyelesaian cukup 14 hari untuk paket 1 dan 10 hari waktu penyelesaian untuk paket 2. Ketiga, upaya inovasi paket perizinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah penghematan biaya bagi pemohon hal ini berkaitan pula dengan penyederhanaan persyaratan karena melalui paket perizinan jumlah fotocopy dan materai akan berkurang sehingga terjadi penghematan (Dalam Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik ISSN 2303 - 341X Volume 4, Nomor 3, September - Desember 2016)

Penelitian Kedua, dengan judul Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan Usaha di Aceh Besar dan Aceh Barat Daya oleh Muhammad Insa Ansari (2016). Peneliti

mengungkapkan bahwa Hasil Penelitian, diantaranya adalah: Pertama, keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dan Aceh Barat Daya memiliki landasan hukum yang kuat dan dalam menjalankan tugas memiliki pelimpahan kewenangan dari atasan Bupati sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Kedua, bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dan Kabupaten Aceh Barat Daya selalu berpedoman pada standar operating prosedur (SOP), dimana sejumlah SOP tersebut diatur dalam peraturan bupati. Ketiga, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dan Kabupaten Aceh Barat Daya telah menerapkan sistem pelayanan ke bawah. Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar membentuk kantor perwakilan di Lambaro dalam melayani perizinan dari pelaku usaha dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Aceh Barat Daya membuka loket perizinan di beberapa kecamatan. Ini merupakan inovasi yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Aceh Besar dan Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya dalam rangka membantu pelaku usaha (Kanun Jurnal Ilmu Hukum Vol. 18, No. 1, (April, 2016), pp. 17-35).

Penelitian Ketiga, dengan Judul Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya oleh Maria Agustini Permata Sari (2014). Sebagai daerah yang masih terhitung baru, Kabupaten Kubu Raya sudah berhasil melaksanakan pelayanan publik yang baik khususnya di bidang perijinan, hal ini dibuktikan antara lain dengan diraihnya berbagai penghargaan dan meningkatnya tren realisasi ijin yang diterbitkan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) setiap tahunnya. Studi ini bertujuan untuk mengetahui inovasi apa saja yang sudah dilakukan oleh BPMPT Kabupaten Kubu Raya serta untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang menjadi pendorong maupun penghambat terjadinya inovasi tersebut. Studi ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan Kepala BPMPT serta data sekunder. Hasil studi ini menyimpulkan bahwa inovasi yang sudah dilakukan

oleh BPMPT Kubu Raya adalah penyederhanaan jumlah ijin, pembatasan calo perijinan dan penyederhanaan *business process*. Faktor pendorong lahirnya inovasi yang dilakukan oleh BPMPT Kubu Raya adalah komitmen Bupati dan pimpinan BPMPT dalam memperbaiki kualitas pelayanan perijinan, serta sumber daya manusia BPMPT yang memiliki semangat kerja tinggi. Sedangkan masalah yang menjadi faktor penghambat lahirnya inovasi adalah mutasi pegawai. Kesimpulan, meningkatnya tren realisasi ijin yang diterbitkan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) setiap tahunnya. Studi ini bertujuan untuk mengetahui inovasi apa saja yang sudah dilakukan oleh BPMPT Kabupaten Kubu Raya serta untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang menjadi pendorong maupun penghambat terjadinya inovasi tersebut. Studi ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan Kepala BPMPT serta data sekunder. Hasil studi ini menyimpulkan bahwa inovasi yang sudah dilakukan oleh BPMPT Kubu Raya adalah penyederhanaan jumlah ijin, pembatasan calo perijinan dan penyederhanaan *business process*. Faktor pendorong lahirnya inovasi yang dilakukan oleh BPMPT Kubu Raya adalah komitmen Bupati dan pimpinan BPMPT dalam memperbaiki kualitas pelayanan perijinan, serta sumber daya manusia BPMPT yang memiliki semangat kerja tinggi. Sedangkan masalah yang menjadi faktor penghambat lahirnya inovasi adalah mutasi pegawai (Jurnal Borneo Administrator / Volume 10 / No. 2 / 2014).

Penelitian Keempat, Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makassar oleh Dewi Puspita Sari, Nurlinah, dan A.Lukman Irwan (2013); Jurnal ini menjelaskan tentang model inovasi pelayanan perizinan dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di lingkungan pemerintah Kota Makassar mendapatkan sorotan dari berbagai pihak terutama dari aspek kinerja pelayanan dalam peningkatan pendapatan asli daerah. Berdasarkan pandangan tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bentuk inovasi pelayanan Unit

Pelayanan Perizinan, faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan, model inovasi pelayanan perizinan yang akuntabel, transparan, efektif dan efisien untuk meningkatkan PAD di Dinas Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Pemerintah Kota Makassar dan sebagai salah satu indikator tata kelola pemerintahan yang baik (Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 6, Nomor 2, Juli 2013).

Penelitian Kelima, yang berjudul Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang oleh Raharwindy Kharisma Sudrajat, Endah Setyowati, Sukanto (2015). Diungkapkan bahwa *Traditional government* yang identik dengan antrian yang panjang dan juga *maladministration* sehingga menuntut adanya transformasi birokrasi pemerintahan untuk mengembangkan *electronic government*. Meskipun pemerintah selalu mengembangkan program baru untuk memperbaiki pelayanan, tetap selalu ada permasalahan yang terjadi dalam lingkup internal maupun dari masyarakat. Hasil penelitian penyelenggaraan e-Government pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang sudah cukup efektif bila mana tujuan dari diselenggarakannya e-Government disesuaikan dengan tujuan e-Government nasional Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Pertama, tujuan e-Government, BP2T Kota Malang sudah membuat jaringan informasi yang dapat diakses secara bebas dan dimanapun dengan melalui *website* perizinan, yang mana didalam *website* perizinan tersebut terdapat beberapa fasilitas mengenai pelayanan perizinan serta informasi mengenai pelayanan perizinan. Hanya saja untuk transaksi pelayanan secara elektronik belum bisa dilakukan dikarenakan belum adanya dasar hukum yang jelas mengenai penyelenggaraan e-Government di Kota Malang dan pelayanan di BP2T Kota Malang sendiri masih semi konvensional. Kedua, hubungan yang interaktif dengan dunia usaha. Pegawai pada BP2T Kota Malang hanya sebagai pelaksana dan penggerak program e-Government, sedangkan untuk pembuatan *website* maupun untuk melengkapi

sarana dan prasarana untuk menunjang penyelenggaraan e-Government dilakukan oleh pihak ketiga (*vendor*). Jadi dalam mengembangkan e-Government tersebut BP2T Kota Malang tidak berdiri sendiri melainkan adanya hubungan yang intraktif dengan pelaku usaha sebagai pihak ketiga. Ketiga, pada BP2T Kota Malang telah menyiapkan fasilitas untuk melakukan komunikasi dengan lembaga-lembaga lain yang bisa melalui *email* maupun telepon seluler, ataupun bisa mengunjungi *website* perizinan. Tidak hanya itu masyarakatpun dapat melakukan pengaduan secara elektronik dan dapat berintraksi dengan BP2T Kota Malang melalui jejaring sosial twitter. Keempat, pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom. Pada BP2T Kota Malang sudah membuat Sistem Informasi Manajemen yang berguna untuk memberikan pelaporan statistik terhadap perkembangan pelayanan perizinan, hanya saja untuk SIM tersebut arsip-arsip pelayanan perizinan masih belum semuanya digital. Adapun proses kerja yang transparan, masyarakat ataupun pihak-pihak lain yang berkepentingan bisa melihat perkembangan pelayanan perizinan maupun informasi-informasi mengenai pelayanan perizinan melalui *website* perizinan. Adapun untuk faktor penghambat penyelenggaraan e-Government pada BP2T Kota Malang, yaitu: 1) Penyelenggaraan pelayanan perizinan yang masih semi konvensional. 2) Belum adanya peraturan mengenai penyelenggaraan perizinan dengan menggunakan e-Government. 3) Masih adanya kekurangan infrastruktur seperti belum adanya digital signature dan *wifi hotspot* yang hanya digunakan oleh BP2T Kota Malang (tidak gratis untuk masyarakat) (Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No.12, Tahun 2013, Hal. 2145-2151).

Temuan Penelitian Sintia Andayani (2016) tentang Inovasi Pelayanan Publik (Studi Upaya Inovasi Paket Perizinan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo, adalah dengan paket perizinan dapat dilakukan penyederhanaan, penyingkatan waktu, dan hemat biaya dalam proses perizinan. Sementara itu,

Temuan Penelitian Muhammad Insa Ansari (2016) tentang Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan Usaha di Aceh Besar dan Aceh Barat Daya, adalah SOP dominan diikuti dan pembentukan Pelayanan s/d ke bawah; sedangkan Temuan Penelitian Maria Agustini Permata Sari (2014) tentang Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya adalah terdapat penyederhanaan jumlah ijin, pembatasan calo perijinan dan penyederhanaan *business process*; komitmen pimpinan dan semangat tinggi para pegawai. Lebih lanjut, Dewi Puspita Sari, Nurlinah, dan A.Lukman Irwan (2013) tentang Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makassar; Temuannya : adanya model inovasi pelayanan perizinan dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Selanjutnya,

Efektivitas Penyelenggaraan *E-Government* Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang oleh Raharwindy Kharisma Sudrajat, Endah Setyowati, Sukanto (2015), Temuannya : jaringan informasi dapat diakses secara bebas dan dimanapun saja melalui website perizinan, hanya belum berdasar hukum dan hubungan yang interaktif dengan dunia usaha.

Dari kelima penelitian di atas inovasi pelayanan yang dilakukan masih bersifat smoot/ bertahap, sementara penelitian Inovasi Pelayanan di DKI Jakarta bersifat radikal, sangat cepat.. Disinilah letak kebaruan penelitian ini/State of The Art nya.

Teori Inovasi Pelayanan

Pengertian Inovasi

Menurut Damanpour (Yogi,2008:3) inovasi dapat berupa produk maupun jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur administrasi, atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sementara Wijayanti (2008:42) berpendapat bahwa inovasi pada sektor publik lebih ditekankan aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas, murah serta terjangkau.

Menurut Quinn (Edy Sutrisno,2010:104 – 105), menegaskan bahwa inovasi terdiri dari proses tekhnologis, manajerial dan sosial, dimana gagasan atau konsep baru pertama kali diperkenalkan untuk dipraktikkan dalam suatu kultur.

Adapula yang berpendapat bahwa inovasi adalah adopsi awal dari gagasan – gagasan baru (Rogers dan Kim, 1985). Inovasi disamakan dengan perbaikan – perbaikan dan perubahan – perubahan mendasar namun bukan perubahan revolusioner (Merritt,1984).

Menurut West (Edy Sutrisno,2010:105), inovasi adalah pengenalan cara baru yang lebih baik dalam mengerjakan berbagai hal di tempat kerja. Inovasi tidak mengisyaratkan pembaruan secara absolut dan perubahan bisa dipandang sebagai suatu inovasi jika perubahan tersebut dianggap baru bagi seorang, kelompok atau organisasi yang memperkenalkannya.

Menurut Robbin (Kusdi,2009:224) inovasi dapat dibedakan menjadi dua macam. Pertama, inovasi tekologis (*thcnological innovation*), yaitu menyangkut penggunaan alat, teknik, mesin, atau sistem – sistem baru yang ditujukan untuk menghasilkan produk atau jasa yang lebih unggul. Kedua, inovasi administratif (*administrative innovation*), yaitu implementasi berbagai perubahan pada struktur dan proses administratif dalam pengelolaan organisasi. Secara umum, mengembangkan inovasi dibutuhkan perubahan struktural ke arah organisasi yang lebih organik. Artinya, ciri – ciri organisasi mekanistik, seperti prosedur dan aturan – aturan yang ketat, hierarki dan kontrol, sentralisasi pengambilan keputusan, sedapat mungkin perlu dikurangi.

Menurut Johannes Basuki (2013:179) Inovasi Pelayanan Publik adalah pergeseran makna, prinsip – prinsip, proses, prosedur dan model pelayanan publik yang lama ke yang baru dan dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat pada umumnya. Sementara itu, Evert M.Rongers(Yogi, 2008:9) mendefinisikan bahwa inovasi sebagai sebuah ide, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Dari beberapa pendapat yang telah dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi pelayanan publik adalah penerapan ide – ide, baik berupa suatu produk ataupun jasa dengan tujuan untuk memperbaiki pelayanan yang sudah ada sehingga tercapainya suatu keefektivitasan dan keefisienan.

Tipologi Inovasi Dalam Sektor Publik

Menurut Khairul Muluk (2008:45) terdapat 5 tipologi Inovasi yang ada didalam sektor publik:

1. Inovasi Produk/Jasa pelayanan : perubahan bentuk dan desain produk atau layanan baru atau memperbaharui layanan yang sudah ada.
2. Inovasi Proses pelayanan : pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebutuhan kebijakan untuk berinovasi.
3. Inovasi Metode pelayanan : Perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam hal memberikan pelayanan.
4. Inovasi Kebijakan : Mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru.
5. Inovasi Sistem : Cara baru atau yang diperbarui dalam interaksi dengan aktor lain dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Level Inovasi

Aspek penting lain dalam kajian inovasi adalah berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Mulgan dan Albury berentang mulai dari inkremental, radikal, sampai transformatif. (Khairul Muluk,2008:46):

1. Inovasi Inkremental
Yaitu inovasi yang terjadi membawa perubahan – perubahan kecil terhadap proses layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi yang berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walaupun demikian inovasi inkremental memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat

diterapkan secara terus menerus dan mendukung rajutan pelayanan yang responsive terhadap kebutuhan serta mendukung nilai tambah uang.

2. Inovasi Radikal,
Yaitu merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara – cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.
3. Inovasi Transformatif
Yaitu inovasi yang membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor dan secara dramatis mengibah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.

Kategori Inovasi

Terdapat dua kategori Inovasi yang diungkapkan Khairul Muluk (2008:48), yaitu :

1. *Sustaining Innovation* (Inovasi terusan): merupakan inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap berdasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang telah berjalan atau produk yang sudah ada.
2. *Discontinues Innovation* (Inovasi terputus): merupakan inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasarkan pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Atribut Inovasi

Selanjutnya inovasi dapat berarti menggantikan cara, teknologi, atau penemuan lama yang sudah tidak efektif dalam menjawab suatu kebutuhan tertentu. Walaupun tidak ada

kesepahaman definisi mengenai inovasi, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi memiliki ciri khas dari inovasi itu sendiri.

Menurut Evert M. Rongers (Yogi, 2008: 16-18) mencoba mendefinisikan inovasi pelayanan publik melalui sudut pandangnya, dan menyimpulkan atribut dalam sebuah inovasi, yaitu:

1. *Relative Advantage* (keuntungan relatif), Inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri dan berbeda dengan lainnya.
2. *Compatibility* (kesesuaian) Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompitabel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi menuju inovasi yang baru dan memudahkan proses adaptasi secara lebih cepat.
3. *Complexity* (kerumitan) Dengan inovasi yang baru kemungkinan tingkat kerumitan menjadi lebih tinggi dari yang sebelumnya, namun demikian karena sebuah inovasi sebenarnya menawarkan cara yang lebih baik, sehingga hanya diperlukan proses adaptasi.
4. *Reliability* (kemungkinan dilakukan percobaan). Inovasi bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan inovasi yang lama, sehingga diperlukan fase “uji coba” dimana setiap orang mempunyai kesempatan untuk mencobanya.
5. *Observability* (dapat diamati) Inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dengan atribut sebagaimana tersebut, maka sebuah inovasi merupakan cara baru yang dipercaya mampu menggantikan cara – cara lama dalam proses maupun hasilnya. Dengan demikian, inovasi mencoba untuk secara terus menerus mampu menggantikan dan mengembangkan cara

– cara (metode) lama, bahkan prinsip – prinsip lama yang sudah tidak relevan lagi termasuk model, prosedur yang sudah dinilai usang dan lebih dari itu menurut evaluasi dan masukan para pelanggan tidak efektif dan efisien, harus segera diganti dengan yang baru.

Road Map Penelitian Tim Peneliti



Kerangka Teoritik:

Keinginan untuk memberi pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat mendorong DPMPSTP untuk melakukan Inovasi Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pelaksanaan Inovasi Pelayanan di DPM PTSP Provinsi DKI Jakarta. Yang dibatasi pada Pelayanan AJIB dan IMB 3.0 Cengkareng Jakarta Barat. Teori yang digunakan untuk membedah Inovasi Pelayanan dalam penelitian ini menggunakan Teori Roger dengan 5 atributnya sebagai aspek dalam penelitian Kualitatif ini, yaitu: 1). *Relative Advantage* (keuntungan relatif); 2). *Compatibility* (kesesuaian); 3). *Complexity* (kerumitan); 4). *Reliability* (kemungkinan dilakukan percobaan); dan 5). *Observability* (dapat diamati).

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian adalah Pendekatan Kualitatif dengan Jenis Penelitian Deskriptif Analitis.

Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian:

Penelitian tentang Inovasi Pelayanan AJIB dan IMB 3.0 berlokasi di UP Pelayanan Terpadu Satu Pintu Cengkareng Jakarta Barat.

Waktu Penelitian dari bulan Januari-Maret 2018

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan 3 cara, yaitu :

1. Observasi partisipasi
2. Wawancara Mendalam, dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara
3. Telaah dokumentasi

Observasi dilakukan dengan mengamati bentuk-bentuk inovasi pelayanan dari pendaftaran berkas sampai dengan dokumen selesai.

Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara tertulis yang dipersiapkan sebelumnya berdasarkan beberapa atribut Inovasi yang menjadi indikator, yaitu : 1).*Relative Advantage* (keuntungan relatif); 2). *Compatibility* (kesesuaian); 3). *Complexity* (kerumitan); 4). *Reliability* (kemungkinan dilakukan percobaan); dan 5).*Observability* (dapat diamati); yang ditujukan pada Informan masyarakat yang mengurus dokumen dan Pegawai Dinas PM & PTSP;

Dokumen yang diacu dalam penelitian ini antara lain : 1).Buku Laporan Tahunan; 2). Buku Hasil Audit; 3). Formulir yang ada; 4). LAKIP Dinas 2017;formulir2; 5) Surat Edaran Gubernur tentang AJIB dan IMB 3.0

Teknik Penarikan Informan

Dalam penelitian kualitatif ini Informan ditentukan secara Purposif , bagi Pegawai PTSP sebanyak 2 orang; bagi Masyarakat yang mengurus dokumen secara Accidental Sampling sebanyak 3 orang

Teknik Analisis dan Uji Keabsahan Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pemikiran Mac Nabb (2002:148) yang mengkatagorikan tahapan analisis data penelitian ke dalam 6 (enam) tahapan kegiatan, yaitu :1).*Organize the Data* (Pengorganisasian Data); 2).*Generate Categories, Themes and Patterns*; 3).*Code the Data* (Pengkodean Data); 4). *Apply the Ideas, Theme and Categories* (Penerapan Ide, Tema dan Kategorisasi); 5). *Search for Alternative Eksplanations* (Pencarian Alternatif Penjelasan); dan 6). *Write and Present the Report* (Menulis dan Menyajikan Laporan). Uji Keabsahan Data menggunakan Triangulasi

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Pelaksanaan AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor)

Metode Layanan AJIB :

1). Metode Order Online

Order *online* adalah memesan layanan AJIB via aplikasi maupun *whatsapp*. Order layanan AJIB menggunakan aplikasi di *handphone*, terlebih dahulu mendownload aplikasi AJIB di HP berbasis *android* maupun *IOS*,

Sedangkan aplikasi AJIB yang digunakan petugas adalah aplikasi AJIB internal.

Petugas menerima order layanan AJIB melalui aplikasi di *handphone* petugas AJIB.

Petugas AJIB dibekali mesin EDC untuk melayani pemasukan daerah dari retribusi. Mesin EDC yang digunakan oleh petugas AJIB merupakan hasil kerja sama dengan bank DKI, untuk mempermudah dan memberikan layanan yang transparan dan akuntabel.

2). Metode Order offline, caranya :

- a) Telp *call center* unt jemput dan antar berkas
- b) Atau ketika datang ke kantor PTSP, masy minta diteruskan oleh AJIB untuk antar dan jemput izin yang sudah jadi.
- c) AJIB Motor

AJIB : Mobile Service Unit (MSU)

- a) Perizinan bisa diproses sehari ;
- b) Jenis Izin yg diproses di MSU antara lain: Izin Penggunaan Tanah Makam (IPTM), Legalisir Perizinan, dan Izin Penelitian.
Lokasi MSU : kawasan industri, pelabuhan, kawasan perkantoran dan Tempat Pemakaman Umum (TPU).

Faktor Pendukung

- a) Teknologi aplikasi handphone
- b) Petugas AJIB difasilitasi Motor dinas
- c) Call Center DPMPTSP/ AJIB DKI Jakarta bertugas menerima order layanan offline
- d) Petugas AJIB telah ditraining : standar pelayanan maupun pengetahuan syarat-syarat perizinan
- e) Petugas AJIB dapat mengedukasi pemohon di lapangan.
- f) AJIB Mobil (MSU)

Faktor Penghambat :

- a) Kurangnya Sosialisasi layanan AJIB kepada warga DKI Jakarta.
- b) Sulitnya menghubungi call center AJIB
- c) Over load petugas call center (30 orang) unt se DKI JKT
- d) Ketidakjelasan dalam memonitor berkas perizinan yang ingin dilakukan oleh pemohon.
- e) Lambat Melayani Keluhan

Hasil Penelitian Inovasi Pelayann Publik IMB 3.0 sebagai berikut :

Tahapan Prosedur Pelaksanaan Inovasi Pelayanan IMB Selesai 3 Jam :

1. 1 jam untuk pembuatan KRK
2. 30 menit untuk konsultasi pemohon/warga
3. 1.30 jam untuk proses pembuatan lampiran gambar serta SK IMB
4. Luas lahan perencanaan dan/atau bangunan maksimal sampai dengan 200m² . Lahan kosong belum ada bangunan atau lahan sudah ada bangunan tetapi bangunan tidak dipakai lagi dan akan dirobohkan.
5. Pemasukan berkas paling lambat hari Kamis dan Jumat, proses pengukuran dilakukan hari Sabtu atau Minggu serta proses pembuatan

KRK dan IMB 3.0 dilakukan hanya di hari Rabu.

6. Updating peta dasar hasil pengukuran lahan khusus untuk IMB 3.0 dikirim ke tim Pengolah Data Sistem Aplikasi melalui email muhardiyan.erawan@gmail.com paling lambat hari Senin pukul 12.00 WIB
7. Kepala Kantor Kota PTSP dan Kasatlatk PTSP Kecamatan melakukan updating peta dasar ke BPTSP.yantek@Jakarta.go.id
8. Ketentuan desain mengikuti pilihan template desain yang akan digambarkan oleh arsitek berupa denah, 2 tambak dan 1 potongan bangunan serta tidak ada perubahan desain ketika gambar lampiran IMB telah tercetak mengikuti pilihan desain yg disediakan
9. Penentuan lokasi yang diizinkan dan persyaratan lainnya ditentukan dan terlampir dalam Surat Edaran.

Dari Sudut pandang Rogers (2008) inovasi sebagai sebuah ide, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi, Pelayanan IMB 3.0 merupakan ide yang revolusioner dari Pemda DKI Jakarta dan diterima sebagai sesuatu yang baru oleh masyarakat.

Karena Inovasi Pelayanan IMB 3.0 :

- 1). bertujuan untuk memperbaiki pelayanan IMB yang sebelumnya diselesaikan dengan waktu lama dan melalui berbagai SKPD;
- 2). Untuk mencapai efektivitas dan efisiensi. Dengan cepat penyelesaian dokumen IMB maka mendorong masyarakat DKI Jakarta yang memiliki lahan seluas/ luas kurang dari 200 m² untuk membuat IMB. Bahkan dengan adanya retribusi gratis sangat mendorong sekali masyarakat untuk membuat IMB.

Selain itu ditinjau dari atribut Inovasi Pelayanan menurut Rogers dalam Yogi (2008) :

a). Keuntungan Relatif;

Inovasi Pelayanan IMB 3.0 ini memberikan banyak keuntungan baik bagi masyarakat maupun bagi Pemerintah Daerah. Bagi masyarakat, keuntungan yang diperoleh antara lain retribusi gratis, Design Rumah Gratis, waktu lebih cepat

selesai. Bagi Pemda, keuntungannya mendapatkan data base tata ruang dengan tepat tidak kira-kira, ini penting untuk gerak Pemda dalam melakukan perubahan/pembangunan ke depan.

- a) Kesesuaian;
- b) Izin Mendirikan Bangunan diberikan asal sesuai dengan aturan yang berlaku, bukan daerah cagar budaya, bukan daerah resapan air.
- c) Kerumitan; masyarakat dengan adanya Pelayanan IMB 3.0 urusan lebih lancar dan mudah tidak ada kerumitannya.
- d) Kemungkinan dilakukan percobaan, pada tahap Pelayanan IMB 3.0 awalnya baru diterapkan di 3 Kecamatan; 2017 tambah 8 kecamatan; 2018 semua kecamatan
- e) Dapat diamati, pelayanan baru tersebut prosesnya dapat diamati di kantor kecamatan dan hasil produknya juga dapat dilihat.

Dari analisis di atas, dari hasil wawancara dengan pegawai maupun masyarakat masih terdapat kelemahan yaitu belum banyak masyarakat yang tahu atau kurang sosialisasi dan masih banyak calo.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan Untuk AJIB dan IMB 3.0

Pelayanan Gratis Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) dan Pelayanan IMB 3.0 sangat bermanfaat untuk masyarakat, dan masyarakat cukup puas

Faktor Pendukung AJIB:

1. Teknologi aplikasi handphone
2. Petugas AJIB difasilitasi Motor dinas
3. Call Center DPMPTSP/ AJIB DKI Jakarta bertugas menerima order layanan offline
4. Petugas AJIB telah ditraining : standar pelayanan maupun pengetahuan syarat-syarat perizinan
5. Petugas AJIB dapat mengedukasi pemohon di lapangan.
6. AJIB Mobil (MSU)

Faktor Pendukung IMB 3.0

1. Gratis;
2. Desain tersedia;
3. Cepat;

Faktor Penghambat AJIB

1. Kurangnya Sosialisasi layanan AJIB kepada warga DKI Jakarta.
2. Sulitnya menghubungi call center AJIB
3. Over load petugas call center (30 orang) unt se DKI JKT
4. Ketidakjelasan dalam memonitor berkas perizinan yang ingin dilakukan oleh pemohon.
5. Lambat Melayani Keluhan

Faktor Penghambat IMB 3.0

1. Kurang sosialisasi
2. Calo masih banyak
3. Ruang pelayanan PTSP Cengkareng Sempit

Rekomendasi

Untuk Pelayanan AJIB

1. Ditingkatkan Sosialisasi layanan AJIB kepada warga DKI Jakarta.
2. Tenaga di call center AJIB ditambah
3. Perlu tambahan menu dalam Aplikasi untuk memonitor Proses penyelesaian berkas pemohon.
4. Manajemen pengaduan perlu dikelola lebih baik untuk Pelayanan IMB 3.0
5. Sosialisasi Pelayanan IMB selesai 3 Jam perlu ditingkatkan sehingga masyarakat makin banyak yang membuat IMB;
6. Perluasan Ruang Pelayanan di PTSP Cengkareng
7. Perlu diterbitkan peraturan Perundang-undangan tentang larangan adanya Calo.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Denhardt, J.V. & Denhardt, R.B., 2003, *The New Public Service: Serving, Not Steering*, New York: M.E. Sharpe (references)
- [2] Lovelock, Christopher H., 1992. *Managing Services : Marketing, Operations, and Human Resources*. 2nd edition, New Jersey, Prentice Hall (references)
- [3] Moleong, L.J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya (references)
- [4] Parasuraman, Zethitamal dan Berry, 2000. *SERVQUAL*, (references)
- [5] Dewi Puspita Sari, Nurlinah, dan A.Lukman Irwan Government, 2013. Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makassar; *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Volume 6, Nomor 2, Juli 2013 (in press)
- [6] Maria Agustini Permata Sari, 2014. Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (Bpmp) Kabupaten Kubu Raya; *Jurnal Borneo Administrator / Volume 10 / No. 2 / 2014* (in press).
- [7] Muhammad Insa Ansari (2016). Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan Usaha di Aceh Besar dan Aceh Barat Daya. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 18, No. 1, (April, 2016), pp. 17-35(in press).
- [8] Raharwindy Kharisma Sudrajat, Endah Setyowati, Sukanto, 2015. Efektivitas Penyelenggaraan *E-Government* Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang ; *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No.12, Tahun 2013, Hal. 2145-2151(in press).
- [9] Sintia Andayani, 2016. Studi Upaya Inovasi Paket Perizinan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan; *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* ISSN 2303 - 341X Volume 4, Nomor 3, September - Desember 2016(in press).
- [10] Wenny Aztriyani Pahusa dan Retnowati WD Tuti, "Simyandu"Is Forms Of Innovation In Public Service Agency Integrated Licencing Services Of South Tangerang City, *Proceeding Seminar International IMC*, 15 Oktober 2016 (in press)
- [11] Retnowati WD Tuti, 2013. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Bogor: Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Gedung, Program Pascasarjana-Program Studi Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang (in press)
- [12] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- [13] DPRD : Kinerja PDAM DKI Jaya Buruk
<http://www.republika.co.id/berita/news/metropolitan/10/05/08/114817-dprd-kinerja-pdam-dki-jaya-buruk>