



INOVASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PERIZINAN PENANAMAN MODAL
di BPPT KOTA SEMARANG)

JURNAL

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro Semarang

Disusun Oleh

Marten Prasetyo Junior

14010112140144

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO

2016

INOVASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PERIZINAN PENANAMAN MODAL di BPPT KOTA SEMARANG)

ABSTRAK

Semarang merupakan ibukota Provinsi Jawa Tengah. Sebagai sebuah kota yang besar, penanaman modal diperlukan untuk pengembangan daerah. Salah satu cara untuk meningkatkan penanaman modal di Kota Semarang adalah dengan inovasi dalam perizinan penanaman modal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja inovasi yang dilakukan BPPT terkait penanaman modal, bagaimana proses inovasi di BPPT dan untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam inovasi pelayanan penanaman modal. Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari masalah sosial.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa inovasi pelayanan penanaman modal yang diterapkan di BPPT, proses penerapan inovasi pelayanan penanaman modal serta hambatan-hambatan dalam inovasi pelayanan penanaman modal. Inovasi pelayanan penanaman modal terbagi atas inovasi proses, inovasi pelayanan dan inovasi sistim. Untuk proses penerapan inovasi sendiri berdasarkan standar operasional prosedur serta arahan dari pusat. Selain itu terdapat empat hambatan dalam inovasi pelayanan penanaman modal.

Saran yang diberikan kepada instansi BPPT adalah perlunya pengawasan dan evaluasi terhadap inovasi-inovasi penanaman modal mempelajari hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan perizinan penanaman modal dan terus mengembangkan inovasi-inovasi baru khususnya dalam pelayanan penanaman modal.

Kata Kunci : inovasi, pelayanan penanaman modal

INNOVATION IN PUBLIC SERVICE (CASE STUDIES INVESTMENT LICENSING at SEMARANG CITY BPPT)

Abstract

Semarang is the capital of Central Java province. As a big city, investment is required for regional development. One way to increase investment in Semarang is with innovations in investment licensing. The purpose of this research is to find BPPT innovations in investment licensing, how the process of innovation in the BPPT and to identify any obstacles in the innovation of investment services. This study used qualitative research methods to explore and understand the meaning that comes from social problems.

The results of this research indicate that there are some innovations in investment service applied in BPPT, process of implementing the innovation of investment services and obstacles in the innovation of investment services. Investment service innovations consisting of process innovation, service innovation and system innovation. For the process of innovation implementing is based on standard operating procedures and instructions from the central government. Furthermore there are four obstacles in the innovation of investment services.

Advice given to BPPT institution is the need for monitoring and evaluation of the innovation investment, studying the obstacles that occur in the process of investment licensing service and continue to develop new innovations, especially in the investment service.

Keywords : innovation, investment service

INOVASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PERIZINAN PENANAMAN MODAL di BPPT KOTA SEMARANG)

A. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Penanaman modal merupakan salah satu urusan yang memegang peranan penting dalam pembangunan sebuah negara maupun daerah. Tingkat penanaman modal yang tinggi dapat membantu pembangunan pada negara maupun daerah tersebut. Secara nasional penanaman modal di Indonesia sudah cukup baik, hal tersebut terbukti dalam laporan yang dirilis United Nations Conference Trade and Development (UNCTAD) terkait investasi dunia yang dirangkum dalam World Investment Report 2015. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa iklim investasi di Indonesia sudah cukup kondusif. Dengan iklim yang cukup kondusif tersebut diharapkan pemerintah dapat semakin mendorong penanaman modal asing di Indonesia agar pembangunan di Indonesia dapat semakin cepat

Untuk mendorong penanaman modal perlu adanya peran pemerintah agar investor mau menanamkan modalnya. Perlu adanya kebijakan dari pemerintah daerah yang mendukung penanaman modal di daerah tersebut. Salah satunya kebijakan yang mendukung peningkatan penanaman modal di daerah adalah dengan adanya inovasi dalam pelayanan yang berkaitan dengan penanaman modal. Inovasi dalam pelayanan penanaman modal diharapkan dapat mempermudah investor dalam menanamkan modalnya di daerah. Salah satu penerapan inovasi penanaman modal yang berhasil adalah di Kabupaten Sragen. Kabupaten Sragen merupakan salah satu daerah percontohan nasional dalam hal pelayanan publik. Keberhasilan Kabupaten Sragen dalam hal inovasi perijinan penanaman modal adalah adanya pencapaian penanaman modal sebesar 1,2 triliun rupiah selama satu kuartal.

Sebagai instansi yang berkaitan secara langsung dengan penanaman modal maka BPPT Kota Semarang pun juga menerapkan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada para penanam modal dan juga masyarakat yang hendak membuka usaha. BPPT telah menerapkan inovasi dalam pelayanan penanaman modalnya, terdapat enam inovasi yang dilakukan antara lain :

- a. Inovasi proses
 - i. Perubahan dari pelayanan satu atap menjadi pelayanan satu pintu
 - ii. Pembentukan Tim Teknis Sesuai Kompetensinya
 - iii. Pembenahan Ruang Menjadi Lebih Transparan
- b. Inovasi Pelayanan
 - i. Adanya back office dan juga front office
 - ii. Membuat standar pelayanan publik
- c. Inovasi Sistem
 - i. Pembenahan dan Penyempurnaan Teknologi Informatika

Dengan adanya inovasi pelayanan perizinan yang baik minat masyarakat Kota Semarang untuk membuka usaha pun akan tumbuh. Tumbuhnya usaha tersebut akan meningkatkan pembangunan di Kota Semarang.

Urgensi di ataslah yang membuat penulis ingin mengambil judul “INOVASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PERIZINAN PENANAMAN MODAL di BPPT KOTA SEMARANG)”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa saja inovasi yang dilakukan BPPT Kota Semarang?
2. Bagaimana proses inovasi yang terjadi di BPPT?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Teoritis

1. Untuk menjelaskan inovasi-inovasi penanaman modal yang dilakukan oleh BPPT
2. Untuk mencermati bagaimana proses inovasi di BPPT
3. Untuk mendeskripsikan inovasi-inovasi penanaman modal di BPPT

Tujuan Praktis

1. Melihat kondisi pelayanan khususnya penanaman modal pada instansi BPPT.
2. Mengikuti jalannya inovasi dalam inovasi BPPT.
3. Melihat hambatan-hambatan dalam inovasi pelayanan penanaman modal.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan menambah referensi terutama yang berkaitan dengan dampak inovasi pelayanan penanaman modal terhadap kesejahteraan masyarakat.
2. Dengan adanya penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya.

Manfaat Praktis

1. Penelitian dapat dijadikan acuan oleh BPPT dalam menerapkan inovasi-inovasi dalam pelayanan penanaman modal. Bila inovasi yang dilakukan sudah sesuai serta berdampak baik bagi kesejahteraan masyarakat Kota Semarang maka perlu untuk dipertahankan bahkan dikembangkan lebih lanjut.
2. Bagi pemerintah Kota Semarang dapat menjadikan penelitian ini sebagai dasar untuk membuat kebijakan terkait pelayanan publik yang mampu menyejahterakan masyarakat.
3. Penelitian dapat menjadi acuan bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam mengurus pelayanan publik.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 inovasi Pelayanan

1.5.1.1 Definisi Inovasi

Menurut Rogers (dalam Rina 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

Menurut Asian Development Bank inovasi adalah Sesuatu yang baru, dapat di implementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat.

Menurut Damanpour dalam Yogi Suwarno inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Inovasi layanan dapat didefinisikan sebagai " suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi , pengembangan dan implementasi perilaku . Ini juga merupakan metode , perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi. " (Lu and Tseng, 2010 apud Daft, 1978).

Menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk mengatakan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

1.5.1.2 Jenis-jenis Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Agus Dwiyanto jenis-jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi empat jenis yaitu :

1. Inovasi pelayanan
2. Inovasi dalam proses
3. Inovasi sistim
4. Inovasi konseptual

1.5.1.3 Cara Menerapkan inovasi

1. Nilai. Pembatasan pihak yang cukup aneh, personil tidak akan berinovasi tanpa lisensi: budaya inovatif membutuhkan pemerintahan pro-inovasi dan dukungan dari atas untuk memastikan ide-ide terangkut. Masalah kebijakan dan perilaku: mengintip inovasi dalam setiap pesan. Memelihara budaya kepercayaan di mana inovasi dipandang sebagai hal yang alamiah, bahkan biasa, dan personil berkomunikasi secara bebas dalam mendukung: ide-ide baru dan cara-cara baru dalam melakukan sesuatu diperbolehkan. Menyelaraskan insentif dan manfaat, memperbaiki disinsentif, dan memperkenalkan inovasi dalam setiap bagian dari organisasi, misalnya, melalui penghargaan, penentuan upah, dan bercerita. Tumbuhkan hal yang bekerja untuk membuat budaya inovatif semakin kuat .

2. Sumber Daya. Sebuah sumber daya merupakan sumber atau pasokan dimana sebuah organisasi mendapatkan keuntungan. Letakkan inovasi pada inti strategi dan melengkapinya. Mengidentifikasi bidang prioritas untuk inovasi. Memperbaharui kebijakan sumber daya manusia untuk mengeluarkan yang terbaik dari inovator. Membangun lingkungan fisik yang membuat orang berpartisipasi. Mengeksploitasi perbedaan: melibatkan personil yang bersemangat yang berpikir kreatif dan melihat pola-pola baru, penggambaran pada teknologi baru untuk menarik kebutuhan dan kemungkinan secara bersama-sama. Membentuk tim khusus dan jaringan yang bertanggung jawab untuk mempromosikan inovasi. Mendorong dan menarik untuk menciptakan tekanan untuk inovasi, juga menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Mengelola persediaan dan arus pengetahuan untuk memperkaya bahan baku pemikiran kreatif. Inovasi keuangan untuk memastikan bahwa kurangnya sumber daya bukanlah kendala serius. Alihkan sebagian kecil dari anggaran untuk menghasilkan, memilih, melaksanakan, dan menyebarkan inovasi, termasuk pelatihan. Dana untuk hasil yang dicapai, bukan aturan yang dipatuhi. Mengambil persediaan dengan menghargai pertanyaan, inspeksi, dan audit dari apa yang bekerja, menjanjikan, atau muncul.
3. Proses. Sebuah proses bisnis adalah kumpulan yang saling terkait, kegiatan atau tugas terstruktur yang melayani tujuan tertentu: dimulai dengan tujuan misi dan berakhir dengan pencapaian tujuan itu. Memberikan organisasi manajemen, operasional, proses dan pendukung yang meningkatkan pengetahuan percaloan ide dari generasi ke seleksi, implementasi, dan difusi. Membuat inovasi sebagai prasyarat pekerjaan dan menentukan pekerjaan di sekitarnya. Berikan waktu untuk berpikir. Membuka ruang untuk ide-ide dan menarik ide tersebut dari orang-orang di semua tingkatan. Mengembangkan daftar alat, metode, dan pendekatan untuk mencoba hal-hal, termasuk inkubator, laboratorium, pencari jalan, pilot, dan pekerjaan yang menipu. Bermain-main dan mencoba dengan prototipe dan pilot. Mengevaluasi eksperimen. menekankan menarik pengguna melalui teknologi pendorong untuk mengkooptasi konsumen dalam inovasi. Berkolaborasi dengan pihak luar untuk membantu memecahkan masalah. Juga mencari informasi dari luar, misalnya dengan pembandingan, melakukan kunjungan situs, dan berpartisipasi dalam jaringan profesional. Mengurangi prosedur berbasis bukti. Bentuk bujukan untuk adopsi, penskalaan, dan difusi oleh tim dan jaringan. Menjadi pintar tentang risiko dan bagaimana mereka dapat dikelola.

1.5.1.4 Proses Inovasi

Rogers (1983 dalam Chitta et al, 2014) menyampaikan teori difusi inovasi, dalam teori tersebut terdapat lima tahapan dalam inovasi yaitu :

1. *Knowledge* (pengetahuan)
2. *Persuasion* (kepercayaan)
3. *Decision* (keputusan)
4. *Implementation* (penerapan)
5. *Confirmation* (konfirmasi)

1.5.1.5 Terwujudnya Inovasi Dalam Sebuah Pelayanan Publik

Menurut Rogers (2003 dalam Ladiatno, 2013:9) terdapat lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi yaitu:

1. *Relative Advantage* (keuntungan relatif)
2. *Compability* (kesesuaian)
3. *Complexity* (kerumitan)
4. *Triability* (kemungkinan dicoba)
5. *Observability* (kemudahan diamati)

1.5.1.6 Hambatan Dalam Inovasi

Menurut Geoff Mulgan dan David Albury (2003) terdapat delapan penghambat dalam tumbuhnya inovasi :

1. Reluctance to close down failing program or organization(keengganan untuk menutup program atau organisasi yang gagal)
2. Over-reliance on high performers as source of innovation (tingginya ketergantungan pada salah satu pihak sebagai sumber inovasi)
3. Technologies available but constraining cultural or organizational arrangement (Teknologi tersedia tetapi tidak sesuai dengan budaya organisasi).
4. No rewards or incentives to innovate or adopt innovations (Tidak ada imbalan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi).
5. Poor skills in active risk or change management (rendahnya kemampuan)
6. Short-term budget and planning horizons (perencanaan dan penganggaran jangka pendek).
7. Delivery pressures and administrative burdens (adanya tekanan administrasi)

8. Culture of risk aversion (budaya menghindari resiko).

1.5.3.1 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Selanjutnya menurut Setijanigrun (2009:1) pelayanan publik (public service) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Sedangkan Agung Kurniawan (Dalam Masdar dkk., 2009:42) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

1.5.3.2 Indikator Pelayanan Publik

Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan indikator-indikator yang digunakan untuk melihat apakah pelayanan publik yang diberikan adalah pelayanan yang prima atau tidak, indikator tersebut antara lain

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

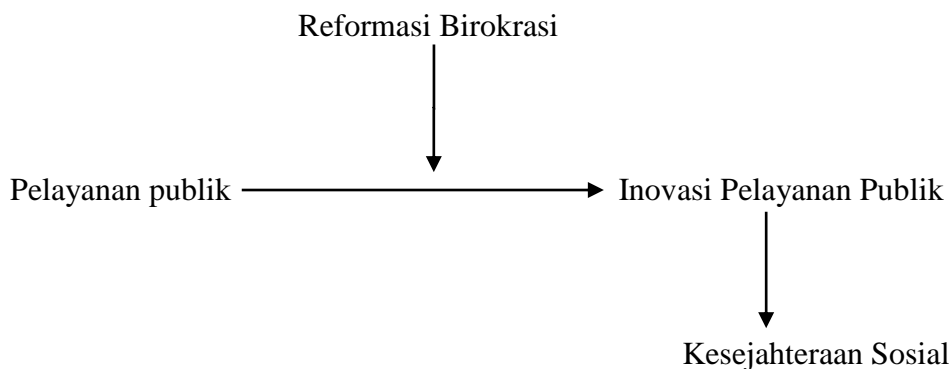
1.5.3.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Bharata (2004:11) terdapat empat unsur pelayanan publik yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Penyedia layanan
2. Penerima layanan
3. Jenis layanan
4. Kepuasan pelanggan

1.6 Kerangka konseptual

Gambar 1.1 Analisis Inovasi Pelayanan Publik



1.7 Operasionalisasi Konsep

1.7.1 Inovasi Pelayanan Publik

Berdasarkan teori sudah dipaparkan diatas inovasi pelayanan publik adalah penerapan ide-ide baru dalam penyelenggaraan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya.

1.7.2 Proses Inovasi Pelayanan Publik

Tahapan-tahapan penanaman ide-ide baru dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah agar terwujud pelayanan yang lebih baik.

1.7.3 Hambatan Inovasi Pelayanan Publik

Halangan-halangan yang muncul pada penanaman ide-ide baru dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah yang menyebabkan ide-ide baru tersebut sulit untuk diterapkan.

1.8.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif. Menurut Creswell (2010:19) penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan mamahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

1.8.2 Rancangan Strategi Penelitian

Strategi penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Menurut Stake dalam Creswell (2010:29) studi kasus merupakan strategi penelitian dimana didalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu.

1.8.3 Peran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif peneliti memiliki peranan yang cukup besar dalam keberhasilan penelitian. Dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan instrumen primer dalam pengumpulan data.

1.8.4 Batasan Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada instansi pelayanan penanaman modal terkait di Kota Semarang. Instansi yang akan dijadikan sebagai tempat penelitian adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang.

2. Subyek Penelitian

Yang akan dijadikan subjek penelitian adalah birokrat-birokrat dalam Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang serta masyarakat Kota Semarang. Hal ini untuk melihat inovasi apa yang telah dijalankan oleh BPPT dan juga dampaknya bagi kesejahteraan masyarakat Kota Semarang.

3. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah inovasi-inovasi yang terdapat dalam pelayanan penanaman modal di BPPT Kota Semarang

4. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan metode penentuan informan. Dalam metode ini informan-informan yang hendak diwawancarai sudah ditentukan terlebih dahulu oleh peneliti.

5. Proses penelitian

Untuk meneliti inovasi pelayanan publik terutama penanaman modal di Kota Semarang oleh karena itu penelitian ini terfokus pada inovasi yang terdapat pada BPPT Kota Semarang, bagaimanakah pelayanan yang terdapat pada BPPT Kota Semarang .

1.8.7 Prosedur Perekaman Data

Pada bagian ini akan dijelaskan bagaimana langkah-langkah yang digunakan dalam perekaman data :

1. Observasi kualitatif
2. Wawancara kualitatif
3. Dokumen Kualitatif

Untuk melakukan analisis dan interpretasi data, peneliti menggunakan pendekatan linear dan hierarkis yang disampaikan oleh Creswell, antara lain :

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis
2. Membaca keseluruhan data.
3. Menganalisis lebih detail dengan *men-coding* data.
4. Terapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan di-analisis.
5. Tunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan *disajikan kembali* dalam narasi/laporan kualitatif
6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah meng-interpretasi atau memaknai data. Mengajukan pertanyaan seperti "Pelajaran apa yang bisa diambil dari semua ini?" akan membantu peneliti mengungkap esensi dari suatu gagasan menurut Lincoln & Guba dalam Creswell (2010:245).

1.8.9 Teknik Validasi Data

Untuk melakukan validasi data strategi yang akan digunakan adalah

1. Triangulasi Data
2. Member Checking
3. Pembimbingan Oleh dosen

B. Pembahasan

2.1 Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Penanaman Modal Di BPPT Kota Semarang)

Kebutuhan masyarakat kota besar seperti Kota Semarang akan pelayanan yang prima serta dapat mengikuti perkembangan masyarakat kota yang semakin dinamis, menyebabkan perlunya perubahan dalam proses pelayanan publik. Salah satu sektor pelayanan publik yang cukup mendesak untuk dilakukan perubahan adalah pada sektor pelayanan penanaman modal. Diharapkan dengan adanya perubahan dalam proses pelayanan penanaman modal maka penanaman modal di Kota Semarang dapat meningkat, dengan adanya peningkatan

pendapatan daerah tersebut maka program-program yang bersifat pemberdayaan masyarakat dapat bertambah sehingga kesejahteraan masyarakat pun dapat meningkat. Perubahan dalam pelayanan penanaman modal tersebut dapat dilakukan dengan inovasi-inovasi dalam proses pelayanan. BPPT sebagai instansi yang melakukan perizinan penanaman modal sudah menerapkan inovasi dalam pelayanannya. Kebutuhan masyarakat kota besar seperti Kota Semarang akan pelayanan yang prima serta dapat mengikuti perkembangan masyarakat kota yang semakin dinamis, menyebabkan perlunya perubahan dalam proses pelayanan publik. Salah satu sektor pelayanan publik yang cukup mendesak untuk dilakukan perubahan adalah pada sektor pelayanan penanaman modal. Diharapkan dengan adanya perubahan dalam proses pelayanan penanaman modal maka penanaman modal di Kota Semarang dapat meningkat, dengan adanya peningkatan pendapatan daerah tersebut maka program-program yang bersifat pemberdayaan masyarakat dapat bertambah sehingga kesejahteraan masyarakat pun dapat meningkat. Perubahan dalam pelayanan penanaman modal tersebut dapat dilakukan dengan inovasi-inovasi dalam proses pelayanan. BPPT sebagai instansi yang melakukan perizinan penanaman modal sudah menerapkan inovasi dalam pelayanannya.

2.1.1 Inovasi-Inovasi Penanaman Modal Yang Diterapkan Oleh BPPT

Inovasi-inovasi yang dilakukan oleh BPPT terbagi atas tiga jenis inovasi yaitu inovasi proses, inovasi pelayanan dan inovasi Sistem. Berikut ini adalah inovasi-inovasi tersebut :

Inovasi proses

1. Perubahan dari pelayanan satu atap menjadi pelayanan satu pintu

Perubahan bentuk dari pelayanan satu atap (Unit Perizinan Terpadu, Kantor Perizinan Terpadu) menjadi berbentuk pelayanan satu pintu (Badan Pelayanan Perizinan Terpadu) merupakan inovasi terkait proses agar masyarakat lebih mudah dalam mengurus perizinan. Inovasi yang berbentuk kelembagaan tersebut berpengaruh secara langsung terhadap alur birokrasi serta kecepatan dalam penerbitan perizinan.

2. Pembentukan Tim Teknis Sesuai Kompetensinya

Sebagai salah satu ujung tombak dalam penanaman modal di Kota Semarang, perlunya tim teknis dalam perizinan penanaman modal memegang peranan yang cukup penting. Pada tahun 2008 ketika terjadi perubahan dari pelayanan satu atap menjadi satu pintu, maka dilakukanlah inovasi dengan membentuk tim teknis tersendiri di BPPT. Tim teknis tersebut terdiri atas orang-orang yang memahami mengenai aturan-aturan terkait penanaman modal.

3. Pembentukan Ruang Menjadi Lebih Transparan

Pembentukan ruang dalam pengolahan perizinan menjadi lebih transparan merupakan salah satu inovasi agar dapat memberikan pelayanan yang prima. Pembentukan ruang yang transparan dalam artian antara satu pegawai dengan pegawai lainnya dapat saling mengawasi dan juga dapat berkomunikasi dengan baik tanpa terhalang. Adanya transparansi tersebut menyebabkan dalam pengolahan perizinan penanaman modal para pegawai dapat mengawasi satu sama lainnya sehingga masing-masing pegawai dapat berkerja dengan lebih optimal karena diawasi oleh pegawai lainnya

Inovasi Pelayanan

1. Adanya back office dan juga front office

Untuk memperlancar pelayanan perizinan penanaman modal maka terdapat pembagian tugas menjadi dua yaitu front office dan juga back office. Tugas dari front office sendiri adalah sebagai tempat pendaftaran dan penyerahan berkas-berkas untuk memproses izin penanaman modal serta menyerahkan izin yang telah diterbitkan kepada pemohon. Sedangkan untuk back office bertugas untuk mengolah berkas-berkas yang telah diserahkan oleh pemohon serta memberikan konsultasi apabila terdapat kebingungan pada pemohon.

2. Membuat standar pelayanan publik

Standar pelayanan publik merupakan salah satu tolok ukur yang digunakan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Digunakannya standar pelayanan publik sebagai tolok ukur dalam pemberian pelayanan membuat setiap instansi wajib mempunyai standar pelayanan publik dalam memberikan pelayanan. Ketiadaan standar pelayanan publik dapat berakibat pada tidak terciptanya pelayanan prima pada masyarakat karena tidak adanya tolok ukur secara pasti dalam pemberian pelayanan.

Inovasi Sistem

1. Pembentukan dan Penyempurnaan Teknologi Informatika

Kemajuan teknologi pada saat ini menjadikan teknologi informatika sebagai salah satu kebutuhan pokok dalam pelayanan publik agar tercipta pelayanan yang prima. Adanya penggunaan teknologi informatika dalam pelayanan publik khususnya dalam pelayanan penanaman modal diharapkan dapat mempercepat pelayanan tersebut.

2.1.2 Proses Penerapan Inovasi

Dalam penerapan inovasi-inovasi tersebut pada bidang terkait, standar operasional prosedur dan juga petunjuk dari pusat merupakan kunci dalam penerapan inovasi. Standar operasional prosedur tersebut dibuat oleh bagian organisasi pada instansi BPPT. Standar operasional yang ada mencakup keseluruhan mengenai bagaimana inovasi tersebut harus dilakukan oleh pegawai serta pelaksanaan inovasi tersebut dilapangan. Penerapan inovasi yang sesuai dengan standar operasional prosedur akan berakibat pada tercapainya tujuan dari adanya inovasi tersebut. Selain dari standar operasional yang dibuat, petunjuk-petunjuk dari pusat juga perlu untuk diperhatikan. Adanya petunjuk dari pusat merupakan akibat dari pentingnya penanaman modal bagi sebuah daerah. Petunjuk-petunjuk dari pusat dapat berupa saran, himbauan ataupun perintah. Dengan adanya petunjuk dari pusat yang dirasa baik bagi keberlangsungan penanaman modal di daerah maka daerah menindaklanjutinya dengan mengakomodir petunjuk dari pusat tersebut.

2.1.3 Hambatan-Hambatan Dalam Penerapan Inovasi

Dalam jalannya inovasi pelayanan penanaman modal masih terdapat hambatan-hambatan yang mengganggu jalannya pelayanan, terdapat lima hambatan yaitu :

1. Anggaran Yang Belum Berbasis Kinerja

Sebagai instansi yang dalam kegiatannya melakukan pelayanan dan berhadapan dengan masyarakat secara langsung, perlu adanya anggaran yang cukup banyak agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal

2. Kurangnya Dukungan Realistis Pimpinan Terhadap Bawahan

Adanya masukan-masukan yang cukup bagus dari bawahan yang disampaikan kepada pimpinan masih belum diakomodir dengan baik oleh pimpinan.

3. Jumlah SDM Yang Kurang

Dalam pelayanan perizinan penanaman modal, kuantitas dari SDM yang ada akan berpengaruh terhadap kecepatan dalam penerbitan izin. SDM yang terdapat pada saat ini untuk mengurus perizinan penanaman modal dirasa kurang, terutama karena banyaknya pegawai yang sudah pensiun.

4. Perlunya Satu Gedung Yang Dapat Mengakomodasi Semua Bidang

Pada saat ini kantor BPPT masih terbagi atas dua kantor yakni di lantai satu dan lantai tiga gedung balaikota. Hal tersebut menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi dalam penanaman modal karena untuk mengurus penanaman modal berkas yang telah

selesai dan perlu diserahkan pada bagian lainnya yang berada dilantai tiga, perlu menggunakan tangga/lift untuk menyerahkan berkas tersebut

5. Aplikasi penanaman modal yang terkoneksi dengan pusat sehingga apabila terjadi kesalahan dalam penginputan data perlu proses yang cukup panjang untuk memperbaikinya

apabila terdapat kesalahan dalam memasukkan data pihak BPPT tidak dapat secara langsung memperbaiki kesalahan tersebut melainkan harus melapor terlebih dahulu kepada pemerintah pusat. Hal tersebut dikarenakan semua perizinan penanaman modal diproses oleh pusat, sehingga BPPT Kota Semarang tidak memiliki hak untuk memperbaiki data secara langsung.

2.1.4 Pendapat Masyarakat Terhadap Penerapan Inovasi Pelayanan Perizinan Penanaman Modal

Untuk mengetahui pendapat masyarakat terhadap inovasi pelayanan penanaman modal yang telah diterapkan oleh BPPT, maka perlu dilakukan wawancara terhadap masyarakat yang menerima pelayanan perizinan penanaman modal. Untuk itu penulis mewawancarai dua orang pemohon yang melakukan pengurusan perizinan penanaman modal. Dari pendapat kedua pemohon yang mengurus perizinan penanaman modal, dapat dikatakan bahwa pelayanan penanaman modal di BPPT mengalami perkembangan sehingga pemohon cukup puas atas pelayanan yang diberikan. Salah satu faktor yang menyebabkan kemudahan serta kinerja pelayanan penanaman modal yang lebih baik adalah inovasi penanaman modal yang diterapkan di BPPT. Inovasi dalam pelayanan penanaman modal membuat proses perizinan menjadi lebih mudah, selain itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pun menjadi lebih baik karena adanya standar pelayanan. Kemudahan serta pelayanan yang baik merupakan faktor penting yang mempengaruhi masyarakat untuk mengurus perizinan penanaman modal. Dengan terpenuhinya kedua komponen tersebut dalam pelayanan yang diberikan khususnya dalam pelayanan penanaman modal minat masyarakat dapat meningkat untuk menanamkan modalnya di Kota Semarang. Meskipun BPPT telah memberikan pelayanan yang baik serta mempermudah pemohon dalam mengurus perizinan penanaman modal, akan tetapi masih ada pembenahan yang perlu dilakukan agar semakin baik dalam memberikan pelayanan.

C. Penutup

3.1 Kesimpulan

1. Untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat terdapat inovasi-inovasi yang diterapkan oleh BPPT. Inovasi terbagi atas tiga jenis inovasi, yaitu inovasi proses, inovasi pelayanan dan inovasi sistim. Berikut ini inovasi yang dilakukan oleh BPPT :

- a. Inovasi proses
 - i. Perubahan dari pelayanan satu atap menjadi pelayanan satu pintu
 - ii. Pembentukan Tim Teknis Sesuai Kompetensinya
 - iii. Pembenahan Ruang Menjadi Lebih Transparan
- b. Inovasi Pelayanan
 - i. Adanya back office dan juga front office
 - ii. Membuat standar pelayanan publik
- c. Inovasi Sistim
 - i. Pembenahan dan Penyempurnaan Teknologi Informatika

2. Dalam proses penerapan inovasi pelayanan penanaman modal standar operasional prosedur serta petunjuk dari pusat. Standar operasional prosedur tersebut dibuat oleh bagian organisasi di instansi BPPT. Petunjuk-petunjuk dari pusat dapat berupa saran, himbauan ataupun perintah.

3. Walaupun adanya inovasi-inovasi tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat, akan tetapi dalam penerapannya terdapat hambatan-hambatan yang memperlambat penerapan inovasi tersebut. Berikut hambatan-hambatan dalam pelayanan perizinan penanaman modal :

- a. Anggaran Yang Belum Berbasis Kinerja
- b. Kurangnya Dukungan Realistis Pimpinan Terhadap Bawahan
- c. Jumlah SDM Yang Kurang
- d. Perlunya Satu Gedung Yang Dapat Mengakomodasi Semua Bidang
- e. Aplikasi penanaman modal yang terkoneksi dengan pusat

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka saran yang diberikan oleh penulis adalah :

1. Perlunya pengawasan dan evaluasi terhadap inovasi-inovasi penanaman modal yang diberlakukan agar inovasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan.
2. Mempelajari hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan perizinan penanaman modal, melakukan pengkajian sehingga hambatan-hambatan dalam pelayanan dapat teratasi.
3. Terus mengembangkan inovasi-inovasi baru khususnya dalam pelayanan penanaman modal sehingga semakin mempermudah pemohon dalam mengurus perizinan penanaman modal.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Buku

Creswell, John W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Jedawi, Murtir. 2005. *Memacu Investasi di Era Otonomi Daerah, Kajian Beberapa Perda Tentang Penanaman Modal*. Yogyakarta. UII Press.

Setiyono, Budi. 2004. *Birokrasi Dalam Perspektif Politik Dan Administrasi*. Semarang. Puskodak Undip.

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.

Daftar Jurnal

Amilia, Chitta ., Sofhani , Tubagus Furqan. 2014. *Difusi Inovasi Model Representasi Masyarakat Dalam Perencanaan Publik Di Kabupaten Sumedang*. Volume 1. sappk.itb.ac.id/jpww1/wp-content/uploads/2014/05/V1N2550-557.pdf. 8Juni 2016

Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. Universitas Airlangga. Volume 1. journal.unair.ac.id/download-fullpapers10%20Rina_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf. 16 November 2015.

Nagy, Andrea. 2013. *Approaching Service Innovation Patterns, European Journal of Interdisciplinary Studies*. Volume 5. e-resources.perpusnas.go.id/2071. 16 November 2015.

Pratama, M Rizky. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri)*. Volume 1. journal.unair.ac.id/inovasi-pelayanan-publik-%28studi-deskriptif-tentang-nilai-tambah-%28value-added%29-inovasi-pelayanan-perizinan-bagi-masyarakat-di-kota-kediri%29-article-5553-media-138-category-8.html. 8 Juni 2016.

Samsara, Ladiatno. 2013. *Inovasi Pelayanan Paspors di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya)*. Universitas Airlangga. Volume 1. journal.unair.ac.id/download-fullpapers-Ladiatno%20Samsara.pdf. 16 November 2015.

Daftar Lembaga

Asian Development Bank. *Innovation In The Public Sector*. 2012 Bappeda Kota Semarang. Kota Semarang Dalam Angka 2014. 2014

Daftar Website

Pelayanan publik kabupaten sragen jadi percontohan nasional. (11 Juni 2015). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Daftar E-book

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. e-book. Diakses pada 9 juni 2016