

**INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI SI-IMUT PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KOTA SEMARANG**

Regita Vania Ronnyta

regitaavr@gmail.com

Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang Jawa Tengah

Website : <https://fisip.undip.ac.id/> - Email : regitaavr@gmail.com

ABSTRACT

Public services are excellent services provided to the community as an implementation that is the duty of the government. To meet the demands and expectations of the Semarang City applicant community for licensing services that can be done easily, cheaply and quickly, the Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) of Semarang City creates an innovative public service in the field of licensing by utilizing technology namely the Investment Permit System Easy and Integrated (SI-IMUT).

In this study using descriptive qualitative methods and using data collection techniques such as interviews, observation and literature study. The data that has been obtained is then analyzed with qualitative data analysis techniques.

Based on data obtained from the field results is explaining licensing service innovation through SI-IMUT by looking at innovation typologies that have six variables namely A new or improved service, Process Innovation, Administrative Innovation, System Innovation, Conceptual Innovation, and Radical Change of Rationality. Thus, the application of the SI-IMUT had a positive impact not only on the community of the applicant but also on the employees of DPMPTSP Semarang City and increasing the value of investment for the City of Semarang.

Keywords: Innovation, Public Service, Typology of Innovation, Public Service Innovation, SI-
IMUT

PENDAHULUAN

Adanya pergeseran model pemerintahan dari sentralisasi menjadi desentralisasi seharusnya sejalan dengan perubahan suatu konsep penyelenggaraan pelayanan publik dimana peran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berubah dari yang sebelumnya “dilayani” menjadi “melayani”. Salah satu contohnya adalah upaya kemudahan dan transparansi pelayanan kepada masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan dan harapan dari masyarakat pemohon, Pemerintah Kota Semarang telah membentuk kelembagaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan dasar hukum yaitu Peraturan Daerah No 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang telah menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service) sejak tahun 2009. Namun, dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service) banyak hal yang menyebabkan belum maksimalnya dalam hal penyelenggaraan pelayanan tersebut yaitu adanya masyarakat pemohon yang mengeluh bahwa kurang jelasnya informasi mengenai prosedur tata cara mengurus perizinan di BPPT Kota Semarang, yang dituliskan dalam Pohon Sardu (Saran dan Pengaduan). *Website* resmi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang masih belum sempurna, belum dapat digunakan secara efektif dan tidak selalu *online*. Selain itu, masyarakat pemohon juga mengeluhkan saat mengurus perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu periode waktu yang dibutuhkan dalam proses pengurusan perizinan IMB sering tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan dalam SOP pengurusan perizinan IMB.

DPMPTSP melakukan analisa prioritas permasalahan yang dilakukan penilaian. Hasil dari analisa prioritas masalah ditemukan bahwa prioritas utamanya adalah bagaimana mewujudkan sinergitas dan integrasi penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Permasalahan belum sinergisnya pelayanan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, tetapi yang menjadi faktor utama menyebabkan belum adanya sinergitas dan integrasi penyelenggaraan PTSP adalah belum adanya pola hubungan kerja yang efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan sehingga dibutuhkan sistem yang terintegrasi dan sinergis bagi stakeholder untuk mewujudkan PTSP yaitu diperlukan adanya konsep percepatan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat pemohon di Kota Semarang.

Sejalan dengan konsep percepatan dan kemudahan layanan serta melakukan sinergitas dan integrasi sistem penyelenggaraan PTSP, DPMPTSP Kota Semarang melakukan sebuah inovasi pelayanan perizinan yaitu Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI-IMUT). Aplikasi SI-IMUT merupakan suatu sistem pelayanan DPMPTSP dalam proses perizinan baik yang sifatnya investasi maupun noninvestasi. Investasi terdiri dari berbagai sektor, sedangkan yang

noninvestasi itu berkaitan dengan perizinan-perizinan dasar seperti izin tenaga kerja kesehatan. Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 137 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan NonPerizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang terjadi peningkatan jumlah pelimpahan dari 36 perizinan menjadi 120 perizinan dan tidak ada perizinan yang ditandatangani walikota dan hanya 2 perizinan yang bertribusi. Aplikasi S-IMUT dirilis pada tanggal 2 Mei 2018. Aplikasi Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI-IMUT) dapat diakses melalui *website* <https://izin.semarangkota.go.id/siimut/>.

Berdasarkan latar belakang diatas yang sudah dijelaskan, maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengkaji secara mendalam mengenai inovasi yang dilakukan DPMPTSP Kota Semarang agar dapat menjadi rujukan untuk instansi lain yang berada di Kota Semarang maupun di seluruh Indonesia dalam membuat inovasi khususnya dalam bidang perizinan yang akan memiliki dampak secara langsung kepada masyarakat. Untuk itu penulis memulai penelitian dengan judul **Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui SI-IMUT Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang.**

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif serta dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Informan pada penelitian ini adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, Kepala Bidang Sistem Informasi dan Monitoring Dan Evaluasi Perizinan DPMPTSP Kota Semarang, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan 1, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan 2, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan 3, Staff Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. Kemudian data yang telah diperoleh dianalisis dengan teknik analisis data yang bersifat kualitatif.

KERANGKA TEORI

Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka untuk mengupayakan pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka untuk penyelenggaraan ketentuan peraturan perundang-undangan (Hardiyansyah, 2011: 11).

Inovasi Pelayanan

Menurut Said (2007: 27) yang mengatakan bahwa inovasi merupakan sebuah perubahan yang terencana dengan penggunaan teknologi dan peralatan baru dalam lingkup sebuah instansi yang didukung dengan instansi lainnya yang berkaitan dan adanya perbaikan cara kerja yang lebih berguna dengan mengintegrasikan sumber daya pegawai, sumber daya kelembagaan dan sumber daya sosial. Selain itu, inovasi merupakan perubahan, pembaharuan teknologi dan penggunaan peralatan baru atau adanya perbaikan kerja yang sudah direncanakan.

Inovasi Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017 mendefinisikan inovasi pelayanan publik adalah suatu terobosan dalam bidang pelayanan publik yang baik merupakan sebuah ide kreatif yang asli atau hasil modifikasi yang dapat masyarakat rasakan manfaatnya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik tidak selalu berhubungan dengan sebuah penemuan baru, melainkan mencakup satu pendekatan baru yang bersifat kontekstual yaitu berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang sudah ada.

Tipologi Inovasi

Menurut Halvorsen (2005: 5) inovasi di sektor dapat dibagi menjadi beberapa jenis:

1. *A new or improved service* (Pelayanan baru atau Pelayanan yang diperbaiki), misalnya perawatan kesehatan di rumah
2. *Process Innovation* (Inovasi Proses), adanya perubahan dalam pembuatan layanan atau produk
3. *Administrative Innovation* (Inovasi yang bersifat administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru, yang mungkin merupakan hasil dari perubahan kebijakan
4. *System Innovation* (Inovasi Sistem), sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada, misalnya dengan pembentukan organisasi baru atau pola kerja sama dan interaksi baru
5. *Conceptual Innovation* (Inovasi Konseptual), perubahan dalam pandangan pelaku; perubahan tersebut disertai dengan penggunaan konsep baru, misalnya pengelolaan air terpadu atau penyewaan mobilitas
6. *Radical Change of Rationality* (Perubahan Rasionalitas yang Radikal), artinya pandangan dunia atau matriks mental karyawan organisasi berubah

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

1. A new or improved service

A new or improved (pelayanan baru atau peningkatan layanan) merupakan sebuah inovasi yang dapat dilihat dari hasil maupun dalam perkembangan pelayanan baru tersebut yang diluncurkan pemerintah khususnya dalam pelayanan publik. Kajian ini ingin melihat hasil atau perkembangan dari inovasi pelayanan perizinan melalui SI-IMUT sudah menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat atau malah menyulitkan masyarakat. Untuk melihat tipologi ini diperlukan beberapa fokus kajian yaitu dasar inovasi, persyaratan pelayanan dan peningkatan layanan (*improved service*).

A new or improved service yang berfokus pada dasar inovasi terhadap inovasi pelayanan perizinan melalui SI-IMUT yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. DPMPTSP Kota Semarang mengatakan bahwa inovasi berasal dari sebuah masalah. Kemudian dilakukannya pemecahan masalah dengan cara berinovasi. Dasar inovasi dalam pembuatan inovasi pelayanan perizinan melalui SI-IMUT yaitu adanya keluhan dan tuntutan serta harapan dari masyarakat yang menginginkan sebuah proses pelayanan perizinan yang dilakukan dengan cepat, mudah dan murah serta adanya tuntutan dan komitmen dari Pemerintah Kota Semarang yang menginginkan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk terus melakukan perkembangan kinerja dalam memberikan pelayanan menjadi lebih baik lagi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintahan Kota Semarang.

A new or improved service yang berfokus pada persyaratan pelayanan merupakan standar-standar yang ditetapkan dalam pembuatan inovasi pelayanan perizinan melalui SI-IMUT yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Semarang. Dalam pembuatan inovasi pelayanan perizinan melalui SI-IMUT sudah ditetapkan standar-standar pelayanan seperti standar kerahasiaan dalam sebuah proses transaksi digital dengan menggunakan tandatangan digital berupa *barcode* dan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) mekanisme SI-IMUT. Standar Operasional Prosedur (SOP) mekanisme SI-IMUT dibuat untuk dijadikan pedoman oleh masyarakat pemohon agar mengerti prosedur penggunaan aplikasi SI-IMUT.

A new or improved service yang berfokus pada peningkatan layanan (*improved service*) merupakan adanya perbedaan-perbedaan mendasar yang terjadi sebelum dan sesudah yang dirasakan dengan adanya inovasi pelayanan perizinan melalui SI-IMUT yang telah dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Semarang. Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan melalui SI-IMUT harus memiliki peningkatan dalam pelayanannya dibandingkan pada sistem yang digunakan sebelumnya. Dengan adanya aplikasi SI-IMUT membuat adanya peningkatan layanan

yang terjadi pada DPMPTSP Kota Semarang yang sangat dirasakan oleh masyarakat pemohon. Masyarakat pemohon tidak lagi datang ke kantor DPMPTSP Kota Semarang untuk mengajukan pendaftaran perizinan karena sudah dapat mengurus perizinan melalui sistem yang sudah terhubung dengan internet (*online system*), pemohon juga akan mendapatkan tandatangan yang dibuat secara elektronik yang dapat memberikan jaminan terhadap keamanan dokumen dibandingkan dengan tandatangan biasa (*digital signature*), adanya sistem pelayanan perizinan yang saling terhubung dengan sistem pelayanan perizinan OPD lain (*integrate system*) dan sistem yang dapat diakses melalui *smartphone* sehingga dapat diakses dimanapun dan kapanpun (*mobile system*).

2. Process Innovation

Process Innovation (inovasi proses) yaitu adanya perubahan dalam sebuah sistem yang berhubungan dengan penyediaan pelayanan publik yang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau berorientasi kearah yang lebih baik. Dalam kajian ini ingin melihat proses dalam pembuatan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam memperbaiki pelayanan. Untuk melihat lebih dalam proses inovasi yaitu aturan khusus inovasi dan jaminan pelayanan.

Process Innovation yang berfokus pada aturan khusus merupakan suatu instrumen yang terdiri dari proses dan tahapan sehingga hasil dari inovasi dapat dirasakan kebermanfaatannya dan dapat memperbaiki pelayanan publik. Aturan-aturan khusus yang dijadikan sebagai landasan dalam pembuatan inovasi pelayanan perizinan melalui SI-IMUT yang secara linier mengatur bagaimana pelayanan perizinan tersebut dapat diterapkan sesuai dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 yang mengatur tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Daerah Kota Semarang No. 8 Tahun 2014 tentang Perizinan dan Non Perizinan, Peraturan Walikota Semarang No. 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang dapat memperbaiki citra buruk yang masyarakat berikan kepada pemerintah. Perbaikan pelayanan ini dilakukan karena dengan adanya perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga menciptakan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan dibuatnya aplikasi SI-IMUT dapat memperbaiki pelayanan perizinan menjadi lebih optimal karena aplikasi SI-IMUT memberikan kemudahan, kemurahan, kecepatan, transparansi dan akuntabel sehingga dapat bermanfaat bagi masyarakat pemohon.

Process Innovation yang berfokus pada jaminan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemohon. Untuk meyakinkan kepada masyarakat pemohon, masyarakat pemohon

diberikan pemahaman jaminan yang akan dirasakan pada saat menggunakan inovasi tersebut terlebih dahulu. Aplikasi SI-IMUT merupakan inovasi yang sudah tepat sasaran dan sangat menjamin masyarakat karena dari pihak masyarakat pemohon merasakan kemudahan, murah dan cepat dalam mengajukan permohonan perizinan. Dimana dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus melihat lima dimensi kualitas layanan yang salah satunya terdapat jaminan (*assurance*) yang merupakan sikap para pemberi layanan yang mampu menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat pemohon terhadap DPMPTSP Kota Semarang dan DPMPTSP Kota Semarang bisa menciptakan rasa aman bagi para pemohonnya. Masyarakat pemohon merasa sangat dimudahkan dan merasa puas dengan kehadirannya aplikasi SI-IMUT serta tingkat kesulitan dalam menggunakan aplikasi SI-IMUT dinilai rendah karena dilakukan pendampingan oleh para pemberi layanan sehingga masyarakat pemohon yang tidak mengerti dapat bertanya oleh petugas. Dengan adanya aplikasi SI-IMUT, masyarakat pemohon dapat memantau persetujuan perizinan mereka.

3. Administrative Innovation

Administrative Innovation (inovasi administratif) merupakan sebuah aturan yang dikeluarkan dari perubahan kebijakan yang sudah ada sebelumnya sehingga berfokus pada perubahan kebijakan agar dalam penerapan inovasi pelayanan perizinan melalui SI-IMUT dapat dilakukan secara maksimal diketahui dan dapat masyarakat pemohon rasakan sebuah inovasi tersebut. Jika dalam penerapan administratifnya tidak bagus maka sebuah inovasi yang dikeluarkan akan sulit untuk diketahui dan dirasakan oleh masyarakat. Dalam kajian ini terdiri dari pemberian informasi dan bantuan pengembangan inovasi.

Administrative Innovation yang berfokus pada pemberian informasi. Dalam hal sistem administratif, sebuah inovasi sangat berkaitan dengan pemberian sebuah inovasi tersebut. Keberhasilan sebuah inovasi sangat dipengaruhi oleh cara pemberian informasi yang tepat, kemudahan dalam mendapatkan sebuah informasi maupun memberikan pemahaman mengenai informasi tersebut dapat meningkatkan kepercayaan (*trust*) masyarakat pemohon kepada pemerintah atau DPMPTSP Kota Semarang sebagai pembuat inovasi. Dengan melakukan berbagai kegiatan yaitu dengan memberikan sosialisasi, melakukan publikasi video profil ke media sosial serta memberikan pengarahan langsung kepada masyarakat yang sedang mengajukan perizinan sehingga masyarakat pemohon maupun masyarakat umum akan mendapatkan hak-haknya untuk tahapan berikutnya dapat memberikan *feedback* baik kepada pemerintah atau DPMPTSP Kota Semarang sebagai pembuat inovasi. Selain itu, penerapan inovasi yang tidak optimal biasanya akibat dari masyarakat yang minim informasi akan inovasi yang sedang berjalan. Dalam melakukan pengupayaan pemberian informasi yang telah dilakukan

oleh DPMPTSP Kota Semarang kepada masyarakat, diketahui bahwa jumlah pengguna aplikasi SI-IMUT mencapai 8.379 pengguna sepanjang tahun 2015-2019.

Administrative Innovation yang berfokus pada bantuan pengembangan inovasi merupakan hal penting dalam pengembangan sebuah inovasi. Dengan adanya bantuan dari pemerintah dalam pengembangan sebuah inovasi dapat membuat penerapan sebuah inovasi menjadi lebih optimal. Pemerintah Kota Semarang memberikan dana khusus kepada DPMPTSP Kota Semarang dalam pengembangan sebuah inovasi pelayanan perizinan melalui SI-IMUT. Rencana kerja dan anggaran perubahan tahun 2017 untuk dana yang masuk sebesar Rp. 65.000.000, sedangkan Rencana kerja dan anggaran perubahan tahun 2018 untuk dana yang masuk sebesar Rp. 600.000.000. Adanya pelonjakkan dana masuk hampir sebesar 10x lipat dikarenakan pada tahun 2018 DPMPTSP Kota Semarang menciptakan sebuah inovasi pelayanan perizinan berbentuk digital aplikasi yaitu SI-IMUT. Untuk Rencana kerja dan anggaran perubahan tahun 2019 terdapat anggaran dana sebesar Rp. 96.000.000 ini dialokasikan untuk meningkatkan aplikasi SI-IMUT karena aplikasi SI-IMUT menggunakan sistem digital sehingga dibutuhkannya perawatan sistem yang ekstra seperti melakukan pemeliharaan pada *hardware*, *software* maupun jaringan internetnya agar tidak menimbulkan masalah yang lainnya yang dikhawatirkan berdampak pada pelayanan perizinan kepada masyarakat pemohon. Dana khusus yang diberikan oleh Pemerintah Kota Semarang sudah dianggarkan secara keseluruhan kegiatan pelayanan perizinan melalui SI-IMUT yang dialokasikan ke dalam APBD.

4. System Innovation

System Innovation (inovasi sistem) merupakan sebuah sistem baru atau merupakan sebuah perubahan yang mendasar dari sistem yang sudah ada sebelumnya dengan membentuk struktur organisasi baru atau melakukan kerjasama dan berinteraksi dengan instansi-instansi terkait. Hal ini dimaksudkan untuk mengembangkan suatu inovasi agar dapat dirasakan perbedaannya karena dengan adanya inovasi akan membuat adanya perubahan yang berorientasi kearah yang lebih baik sehingga dapat dilihat kebermanfaatannya. Dalam kajian ini terdapat dua hal yang dapat dilihat yaitu sistem inovasi dan kerjasama pengembangan inovasi. Dari kedua hal tersebut yaitu dapat dilihat dari sisi sistem inovasi dulu sebelum adanya inovasi.

System Innovation yang berfokus pada sistem inovasi. Sistem inovasi merupakan sistem atau aturan yang diterapkan sebelum dan sesudah adanya sebuah inovasi. Sistem inovasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Semarang berhasil karena adanya aplikasi SI-IMUT membuat mekanisme dalam mengajukan permohonan perizinan menjadi lebih cepat dan lebih mudah serta masyarakat pemohon tidak harus datang ke kantor tetapi bisa langsung mengakses aplikasi SI-

IMUT dan masyarakat pemohon tidak lagi bertemu dengan pemberi layanan sehingga masyarakat pemohon tidak meninggalkan pekerjaan yang sedang mereka lakukan di tempat kerja serta menghilangkan kegiatan tawar-menawar (*bargaining*) dalam percepatan pelayanan tersebut antara oknum pegawai dengan masyarakat. Dengan adanya aplikasi SI-IMUT membuat masyarakat pemohon menjadi mandiri karena dapat mengunggah berkas-berkas persyaratan langsung ke dalam aplikasi SI-IMUT. Hal tersebut dapat mengurangi penggunaan kertas atau disebut *paperless*, walaupun di dalam kantor DPMPTSP Kota Semarang masih menggunakan kertas tapi tidak sebanyak penggunaan kertas pada saat menggunakan sistem manual. Selain itu, dengan adanya aplikasi SI-IMUT meningkatkan realisasi investasi di Kota Semarang. Realisasi investasi di Kota Semarang tahun 2019 sebesar 36,5 T sehingga mengalami kenaikan sebesar 32,61 persen dari Realisasi Investasi pada tahun 2018, sektor utama yang mendorong investasi di Kota Semarang adalah konstruksi, perumahan, kawasan industri, dan perkantoran¹. Dengan meningkatnya investasi di Kota Semarang akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja sehingga bisa mengurangi tingkat pengangguran dan kesejahteraan masyarakat juga akan meningkat.

System Innovation yang berfokus pada kerjasama dalam pengembangan inovasi merupakan salah satu langkah agar inovasi yang diciptakan dapat lebih baik dari sebelumnya. Dalam pembuatan aplikasi SI-IMUT dibutuhkan adanya kerjasama pengembangan inovasi baik pihak internal maupun pihak eksternal demi keberlangsungan aplikasi tersebut. Kegiatan kerjasama pengembangan inovasi sudah menjalin kerjasama dengan pihak internal dan pihak eksternal. Dalam pihak internal bekerjasama dengan pihak ketiga atau orang yang memiliki keahlian dalam membuat aplikasi dari bidang IT dan semua bidang yang berada didalam DPMPTSP Kota Semarang saling berintegrasi satu sama lain. Pihak eksternal melakukan kerjasama dengan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang karena menyediakan server atau kuota untuk jaringan aplikasi SI-IMUT. Selain dengan Diskominfo Kota Semarang, DPMPTSP Kota Semarang juga melakukan kerjasama dengan beberapa Dinas Teknis yang terlibat seperti Dinas Kesehatan Kota Semarang, Dinas Penataan Ruang Kota Semarang, Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. Kerjasama ini dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan perizinan di Kota Semarang agar dapat lebih efektif dan efisien serta dapat mengintegrasikan dan mengsinergikan para stakeholder dalam percepatan pelayanan PTSP. Inovasi pelayanan perizinan melalui aplikasi SI-IMUT masih terus dilakukan pengembangan dalam

¹ Rizqi, Alif Nazzala. 2019. Perizinan Online si Imut di Semarang Bertambah Jadi 29 Jenis Layanan. *Bisnis.com*. <https://semarang.bisnis.com/read/20190722/536/1127198/perizinan-online-si-imut-di-semarang-bertambah-jadi-29-jenis-layanan> Diakses pada 23 Maret 2020

penerapannya. Hal tersebut dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta untuk mengikuti zaman yang terus berkembang.

5. Conceptual Innovation

Conceptual Innovation (inovasi konseptual) merupakan bagaimana konsep dari suatu inovasi yang berhubungan dengan para pelayan publik itu sendiri. Inovasi konseptual lebih mengarah kepada para pelayan publik yang membuat inovasi karena dalam tahapan inovasi ini ingin melihat bagaimana pengaruhnya suatu inovasi yang dibuat tidak hanya untuk masyarakat sebagai pengguna inovasi, tetapi juga berfokus pada konsep atau pada perubahan yang pembuat inovasi tersebut rasakan. Dalam tipologi ini mempunyai fokus kajian yaitu kegiatan pelayanan publik.

Conceptual Innovation yang berfokus pada kegiatan pelayanan publik merupakan bagaimana perubahan kegiatan yang dilakukan oleh para pemberi layanan atau pegawai sebelum dan sesudah adanya sebuah inovasi. Sebelum adanya inovasi pelayanan perizinan melalui SI-IMUT dalam kegiatan pelayanan publik, para pemberi layanan sebelumnya masih sibuk melayani dan menerima berkas persyaratan pemohon berbentuk fisik dan para pemberi layanan ini menginput data berkas persyaratan tersebut satu per satu secara manual ke dalam komputer sehingga bekerja lebih dari jam kerja atau lembur. Setelah adanya aplikasi SI-IMUT memberikan kemudahan kepada pegawai atau pemberi layanan dan pemohon sudah tidak harus bertemu secara langsung karena saat ini semua sudah serba mudah serta pemohon dapat mengunggah langsung berkas persyaratan perizinan secara digital sehingga pegawai sudah tidak lagi menginput berkas pemohon yang berbentuk fisik secara manual ke dalam komputer dan pegawai atau pemberi layanan hanya memvalidasi dokumen pemohon sudah sesuai dengan ketentuan atau tidak. DPMPTSP Kota Semarang menyediakan fasilitas untuk melakukan pendampingan kepada pemohon yang belum mengerti dengan mekanisme SI-IMUT yaitu Ruang Anoman.

Dengan adanya aplikasi SI-IMUT, pegawai sudah bergerak sesuai dengan tupoksi dari bidangnya masing-masing serta menyesuaikan dengan konsep dan mekanisme kerja yang ada di dalam aplikasi SI-IMUT. Pelayanan perizinan yang berbasis digital inilah yang dapat memangkas waktu proses pelayanan perizinan dan dapat mempermudah pemohon untuk melakukan

pengajuan perizinan serta sebagai bentuk adanya transparansi pelayanan perizinan untuk membuat pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang semakin prima.

6. Radical Change of Rationality

Radical Change of Rationality (perubahan radikal pada rasionalitas). Menurut Halvorsen (2005: 5), *Radical Change of Rationality* adalah adanya perubahan pandangan umum atau mental matriks dari pegawai yang berada di instansi pemerintah mengenai inovasi yang sudah dilaksanakan. Bagaimana pengaruhnya terhadap pegawai instansi pemerintah khususnya dari segi pemikiran yang sudah diterapkan dalam pekerjaannya. Dalam tipologi ini membahas mengenai dua hal yaitu pemberian apresiasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada pembuat inovasi dan bagaimana respon atau perubahan yang dirasakan masyarakat maupun pegawai instansi pemerintah setelah diterapkannya inovasi tersebut.

Radical Change of Rationality yang berfokus pada pemberian apresiasi merupakan apresiasi yang diberikan oleh pemerintah kepada pegawai maupun instansi yang terkait untuk membuat sebuah inovasi. Inovasi dibuat untuk meningkatkan motivasi kinerja pegawai dalam membuat dan mengembangkan sebuah inovasi menjadi lebih baik. Pemberian apresiasi dilakukan dengan berbagai bentuk untuk memancing pegawai atau instansi untuk membuat sebuah inovasi baru sehingga pemberi layanan termotivasi dan dapat menghargai kinerja pegawai tersebut yang sudah susah payah menciptakan inovasi tersebut, disamping inovasi ini dapat mempunyai manfaat kepada masyarakat yang menggunakannya, hal ini juga dapat memberikan dampak yang khusus kepada pegawai atau instansi yang membuat inovasi tersebut.

Langkah yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang dalam memberikan apresiasi dengan melakukan program berinovasi. Pemerintah Kota Semarang memberikan instruksi kepada setiap OPD di Kota Semarang untuk membuat sebuah program inovasi, program yang berhasil inovatif akan mendapatkan anggaran khusus dari Pemkot Semarang. Hal tersebut dilakukan Pemkot Semarang agar setiap OPD Kota Semarang dapat terus berinovasi dan semakin memudahkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan perizinan melalui SI-IMUT telah menghantarkan DPMPTSP Kota Semarang mendapat penghargaan Investment Award 2018 karena dinilai layak menjadi yang terbaik mengingat komitmen DPMPTSP Kota Semarang terhadap peningkatan pelayanan publik dan DPMPTSP Kota Semarang telah mendapatkan predikat PTSP kategori Kota terbaik se-Indonesia 2018 seperti di tahun 2012, 2014, 2016². Tidak

² Arifin, M. Zainal. 2018. DPMPTSP Kota Semarang Menjadi Yang Terbaik dalam Investment Award 2018. *TribunJateng.com*. <https://jateng.tribunnews.com/2018/07/12/dpmpstsp-kota-semarang-menjadi-yang-terbaik-dalam-investment-award-2018> Diakses pada 19 Maret 2020

hanya program yang diberikan apresiasi, tetapi juga para pemberi layanan atau pegawai diberikan apresiasi Pemerintah Kota Semarang dengan dilakukan perbaikan Tunjangan Penghasilan Pegawai (TPP). Hal tersebut dilakukan Pemerintah Kota Semarang agar dapat memotivasi para pegawai maupun OPD untuk terus melakukan inovasi dan mengembangkan inovasi yang dibuat.

Radical Change of Rationality yang berfokus pada perubahan radikal itu sendiri adalah perubahan pola pikir yang dirasakan oleh pemberi layanan maupun masyarakat pemohon sebagai pengguna inovasi yang telah diterapkan. Adanya pemikiran kearah yang lebih baik untuk memudahkan dalam menyelesaikan pekerjaan para pemberi layanan. Kajian ini ingin mengetahui lebih mendalam mengenai *feedback* maupun umpan balik yang sudah dirasakan dari pembuat inovasi dan masyarakat pemohon sebagai pengguna inovasi tersebut setelah inovasi diterapkan dalam periode yang telah diukur keberhasilannya.

Dengan adanya aplikasi SI-IMUT telah memberikan perubahan yang sangat dirasakan oleh masyarakat pemohon dalam segi sistem karena pemohon dapat memberikan *feedback* secara langsung kepada pegawai DPMPTSP Kota Semarang melalui layanan pengaduan didalam *website*. Masyarakat pemohon dapat menyampaikan berbagai pertanyaan terkait pelayanan perizinan di layanan pengaduan secara *online* sehingga masyarakat pemohon tidak perlu datang ke DPMPTSP Kota Semarang untuk bertanya mengenai perizinan. Layanan pengaduan yang disediakan di *website* memang bukan ditunjukkan untuk menampung aspirasi masyarakat tetapi lebih kepada untuk menampung pertanyaan-pertanyaan masyarakat pemohon dalam melakukan proses pelayanan perizinan sehingga ditemukan adanya kritik maupun saran DPMPTSP Kota Semarang.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Aplikasi SI-IMUT merupakan solusi dalam suatu permasalahan yang dialami DPMPTSP Kota Semarang untuk meningkatkan pelayanan publik.
2. Inovasi proses dalam pelayanan perizinan melalui SI-IMUT yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Semarang sudah menyesuaikan kebutuhan masyarakat.
3. DPMPTSP Kota Semarang telah melakukan berbagai kegiatan untuk mensosialisasikan aplikasi SI-IMUT serta aplikasi SI-IMUT telah mendapatkan dukungan dari Pemerintah Kota Semarang.
4. Inovasi sistem yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Semarang dikatakan berhasil karena dapat meningkatkan nilai investasi di Kota Semarang dan telah menjalin kerjasama dengan pihak internal dan eksternal.
5. Kegiatan pelayanan publik yang dilakukan pegawai DPMPTSP Kota Semarang menjadi lebih efektif dan efisien.
6. Pemerintah Kota Semarang telah memberikan apresiasi kepada instansi DPMPTSP Kota Semarang beserta pegawainya, masyarakat pemohon dapat memberikan *feedback* untuk aplikasi SI-IMUT langsung secara *online*

Saran

1. Melakukan kerjasama dengan pihak swasta seperti Telkom, agar ketika terjadi masalah dengan jaringan internet dapat dibantu oleh pihaknya.
2. Dilakukan penambahan informasi dengan jelas mengenai perizinan yang baru hadir pada aplikasi SI-IMUT karena didalam statistik jumlah perizinan masuk masih banyak yang tidak diketahui jumlah perizinan yang baru hadir didalam aplikasi SI-IMUT.
3. DPMPTSP Kota Semarang dapat memberikan insentif kepada para pegawai agar para pegawai dapat bekerja lebih giat dan bersemangat dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal
4. Dilakukannya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pendidikan dan pelatihan yang bersifat wajib kepada seluruh pegawai sehingga pegawai senior dapat mengikuti kegiatan ini dan ditambahkan materi pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mengenai pengetahuan IT sehingga pegawai senior dapat ahli dalam menggunakan IT.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ardianto, Elvinaro. 2011. Metodologi Penelitian Untuk *Public Relations* Kuantitatif Dan Kualitatif. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Bisri, Devitasari Nur Fadzilah. 2017. Analisis Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Z.A. and Santoso, H.B., 2005. Standardisasi Aplikasi E-Government Untuk Instansi Pemerintah. Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia ITB. Bandung: ITB.
- Larasati, Endang. 2015. Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perijinan di Kabupaten Kudus. Semarang: UNDIP LAW PRESS
- Mahfiroh, Eny. 2011. Pengelolaan Zakat, Infaq dan Shodaqoh untuk Pengembangan Dakwah (Studi Kasus di Badan Amil Zakat Kecamatan Pedurungan). *Skripsi*. UIN Walisongo
- Masdar, Sjahrazad, Jusuf Irianto dan Sulikah Asmorowati. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik. Surabaya: Airlangga University Press.
- Nawawi, Hadari dan M. Martini Hadari. 2006. Instrumen Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Nugroho, Stefanus Sulistyanto. 2017. Pengaruh Sdm Aparatur Pemerintah Dan Infrastruktur Tik Terhadap Implementasi E-Government. *Skripsi*. Universitas Telkom
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2013. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ratnanto, Sri. 2016. Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- Said, M. Mas'ud. 2007. Birokrasi di Negara Birokratis. Malang: UMM Press
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and satisfaction* edisi 3. Yogyakarta: Andi
- Wijayanti, Sri Wahyu. 2008. Inovasi Pada Sektor Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. IV (4)

e-Jurnal

- Ariyani; Arik; Lely Indah Mindarti dan Mohammad Nuh. 2016. Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit

Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4): 156-161. Dalam <https://ejournalfia.ub.ac.id/index.php/jiap/article/view/608>. Diunduh pada 27 Maret 2019 pukul 20:30 WIB

Basuki, Yayuk, Rulinawaty Kasmad, Nasrulhaq. 2018. Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program SI-CAKEP) Di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Jurnal Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Dalam <http://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/mp/article/view/514/345>. Diunduh pada 30 Agustus pukul 13.25 WIB

Halvorsen, T., Johan Hauknes, Ian Miles, dan Rannveig Roste. 2005. Innovation in the Public Sector On The Differences Between Public And Private Sector Innovation. Dalam <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan046809.pdf>. Diunduh pada 17 Oktober 2019 pukul 10:30 WIB

Sumber Internet

<http://semarangkota.go.id/berita/read/7/berita-kota/2380/dpmpmsp-sempurnakan-aplikasi-urus-perizinan-siimut> [*diakses pada 24 November 2018, pada pukul 14:30 WIB*]

http://semarangkota.go.id/v18/p/278/hendi_terus_dorong_inovasi_perizinan_guna_permudah_investasi [*diakses pada tanggal 16 Januari 2019, pada pukul 19.06 WIB*]

<https://biz.kompas.com/read/2018/07/13/161355528/kota-semarang-meraih-investment-award-2018> [*diakses pada tanggal 28 Januari 2019, pada pukul 12.30 WIB*]

http://web.dpmpmsp.jatengprov.go.id/p/178/%E2%80%9C_syarat_perizinan_perlu_disederhanakan [*diakses pada tanggal 11 Mei 2019, pada pukul 14.21 WIB*]

<https://semarangkota.bps.go.id/publication/2018/08/16/eebfdda3a016d15bd59c4d78/kota-semarang-dalam-angka-2018.html> [*diakses pada tanggal 4 Maret 2020, pada pukul 13.59 WIB*]