

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti dapat menginformasikan teori yang digunakan saat meninjau penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian sebelumnya yang digunakan penulis sebagai pembanding dan referensi saat melakukan penelitiannya. Berikut penelitian sebelumnya berupa beberapa jurnal berkaitan penelitian yang dilakukan peneliti:

1. Penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda” oleh Bambang I, Muhammad NH, Paisal A, Andi KH, 2020. Penelitian bertujuan mengetahui penerapan inovasi yang diterapkan DPMPTSP. Metode deskriptif kualitatif dan deskriptif digunakan pada penelitian yang memiliki sifat naratif dan mendefinisikan kejadian yang diteliti. Hasil survei ini menunjukkan bahwa masih terdapat gap antara cita-cita e-government Indonesia dengan kondisi sosial masyarakat. Jarak ini masih menghambat adopsi e-government. Untuk itu DPMPTSP Kota Samarinda menawarkan inovasi berupa video pembelajaran. Pelajaran video berisi instruksi audiovisual yang didukung oleh teks instruksional¹.
2. Penelitian yang berjudul “Model Pengembangan Inovasi Pelayanan Perizinan SIMPATIK JABAR (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik Jawa Barat)” oleh Nurhakim Ramdani F, 2021. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis implementasi inovasi JABAR SIMPATIK untuk mendapatkan model pengembangan JABAR SIMPATIK yang ideal. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini bertujuan untuk mendukung model

¹ Irawan, B., Hidayat, M. N., Akbar, P., & Khan, A. H. *Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda*, 2020.

pengembangan inovasi SIMPATIK JABAR dengan memperkenalkan sesuatu yang baru pada manajemen sumber daya manusia tim teknis PTSP dan ASN Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Jawa Barat².

3. Penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui *Online Single Submission* (OSS): Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi” oleh Uchaimid BR dan Wiwin T, 2019. Tujuan penelitian ini adalah mengimplementasikan layanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik untuk mempercepat perizinan berusaha di Kabupaten Bekasi tahun 2018. Metode penelitian yang digunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik untuk percepatan perizinan berusaha di Kabupaten Bekasi adalah positif. Namun upaya tersebut belum optimal dan DPMPTSP masih menghadapi banyak kendala, terutama dalam hal fasilitas penunjang.³
4. Penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau” oleh Wasiah Sufi, Prihati, 2021. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperjelas implementasi inovasi dalam memenangkan penghargaan layanan publik di DPMPTSP-Riau dan faktor pendukung inovasi di DPMPTSP-Riau. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil kajian ini, seiring dengan penerapan inovasi DPMPTSP Riau untuk percepatan dan peningkatan pelayanan perizinan berusaha terpadu secara elektronik

² Fauzian, N. R. Model Pengembangan Inovasi Pelayanan Perizinan Simpatik Jabar (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan untuk Publik Jawa Barat). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(1), 2021. 1–16.

³ Robby, U. B., & Tarwini, W. *INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi*. 2019.

kepada masyarakat, teridentifikasi sekitar 14 inovasi pelayanan publik secara elektronik/online dan manual. Dimaksimalkan dan ditingkatkan dengan menunjukkan inovasi layanan. Kekuatan pendorong di balik inovasi DPMPTSP di Riau adalah komitmennya untuk implementasi melalui orang-orang yang terampil dan kepemimpinan.⁴

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Bambang I, Muhammad NH, Paisal A, Andi KH, UNMUL, 2020	“Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda”	Penelitian ini sama-sama mengangkat tema inovasi pelayanan, dan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif	Perbedaannya adalah menggunakan teori <i>e-government</i> .
2	Nurhakim Ramdani F, STIA, 2021	“Model Pengembangan Inovasi Pelayanan Perizinan SIMPATIK JABAR (Sistem Informasi	Penelitian ini sama-sama menggunakan teori inovasi dan menggunakan	Perbedaan dari penelitian terdahulu berada pada locus penelitiannya.

⁴ Sufi, W., & Prihati. *Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau*. 14(1). 2021.

		Pelayanan Perizinan Untuk Publik Jawa Barat)”	metode penelitian deskriptif kualitatif	
3	Uchaimid BR dan Wiwin T, UNKRIS, 2019	“Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui <i>Online Single Submission</i> (OSS): Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi”	Penelitian ini sama-sama mengangkat tema inovasi pelayanan perizinan dan menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Perbedaan dari penelitian terdahulu berfokus pada <i>Online Single Submission</i> .
4	Wasih Sufi, Prihati, 2021.	Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau	Penelitian ini sama-sama mengangkat tema inovasi pelayanan dan menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Perbedaan dari penelitian terdahulu terdapat pada locus penelitiannya.

2.2 Kerangka Konsep Dan Teori

2.2.1 Konsep Inovasi

Kata inovasi berasal dari kata bahasa Inggris innovation dan berarti perubahan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), inovasi memperkenalkan sesuatu yang baru. Sedangkan dalam UU No. 19 Tahun 2002, inovasi dilakukan untuk mengembangkan nilai-nilai baru dan aplikasi praktis dalam konteks ilmiah atau mengembangkan cara baru untuk menerapkan pengetahuan teknologi yang ada pada

produk, proses pembuatan, penelitian, pengembangan atau kegiatan perekayasaan. Inovasi dapat didefinisikan suatu cara baru suatu ilmu dalam pengembangan atau pemikiran manusia berusaha menemukan sesuatu yang baru dalam hal input, proses dan output.

Menurut Oslo Manual (Zuhal, 2013) Inovasi memiliki dimensi yang sangat luas karena dapat berupa produk, layanan, proses, metode pemasaran, atau metode organisasi yang baru atau diperbarui yang dapat memecahkan masalah organisasi.⁵ Selanjutnya Samson (Ellitan, 2009)⁶ menjelaskan bahwa salah satu alasan perlunya berinovasi adalah lingkungan bisnis yang berubah dengan cepat menjadi semakin dinamis dan tidak bersahabat. Oleh karena itu, organisasi harus mampu mengelola inovasi sebagai penentu keberhasilan bisnis agar dapat bersaing.

Menurut Mulgan dan Albury, inovasi dianggap berhasil ketika melibatkan penciptaan dan penerapan proses, produk, layanan, dan metode layanan baru sebagai hasil dari perkembangan efisiensi, efektivitas, atau kualitas layanan.⁷ Dalam (Muluk, 2008) jenis-jenis inovasi dalam organisasi sektor publik adalah sebagai berikut:⁸

1. Inovasi Produk

Inovasi produk bersumber dari perubahan desain produk jasa yang membedakannya dengan produk jasa atau layanan sebelumnya.

2. Inovasi Proses

Inovasi ini menyanggung perlunya organisasi untuk berinovasi, yang mencakup sejumlah modifikasi praktik, peraturan, dan struktur organisasi.

⁵ Zuhal. *Gelombang ekonomi inovasi : kesiapan indonesia berselancar di era ekonomi baru*. PT. Gramedia Pustaka Utama. 2013.

⁶ Ellitan, L. *Manajemen Inovasi transformasi menuju organisasi kelas dunia*. Bandung: Alfabeta. 2009.

⁷ Muluk, K. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia. 2008.

⁸ *Ibid*

3. Inovasi Metode Pelayanan

Penemuan ini merupakan perkembangan baru di bidang interaksi konsumen dan untuk memasarkan atau memberikan layanan.

4. Inovasi strategi atau kebijakan

Inovasi ini berkaitan dengan visi, misi, tujuan, dan aspek strategis baru yang merespon realitas baru ketika dibutuhkan strategi dan kebijakan baru.

5. Inovasi Sistem

Kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan dengan aktor lain dalam konteks perubahan organisasi

Berdasarkan dengan apa yang Maluk jelaskan di atas, terlihat bahwa terdapat berbagai jenis inovasi sektor publik, yang terdiri dari inovasi produk pelayanan, proses, metode pelayanan, strategi atau kebijakan, dan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat jenis atau jenis inovasi yang berbeda-beda. Tidak hanya inovasi yang mengacu kepada produk baru, inovasi didefinisikan semata-mata dengan penggunaan teknologi dalam pengelolaan perusahaan sektor publik.

Menurut Rogers everret (Agustia, 2017)⁹ inovasi adalah “*an innovation is an idea, practice, or object that is perceived*” yaitu (ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh seseorang dari unit perekrutan lain). Indikator inovasi yang disebutkan meliputi:

1. Relative advantage atau keunggulan relatif

⁹ Agustia, I. Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. *Jom FISIP*, 4(2), 2017. 1–15.

Sebuah inovasi harus memiliki utilitas dan nilai yang lebih tinggi dari inovasi yang telah dibuat atau yang pernah ada sebelumnya. Inovasi haruslah memiliki pembaruan di dalamnya sehingga membuatnya menjadi unik.

2. Compatibility atau kesesuaian

Suatu inovasi juga harus mempunyai sifat kompatibel dengan inovasi yang digantikannya atau konsisten dengannya. Tujuannya adalah untuk menghilangkan inovasi lama. Bukan hanya karena biayanya yang jauh lebih rendah, tetapi juga karena inovasi lama merupakan bagian dari peralihan ke inovasi modern. Hal ini juga memfasilitasi proses revisi, sehingga mempercepat proses pembelajaran inovatif.

3. Complexity atau kerumitan

Karena sifat yang dimiliki inovasi dalam hal kebaruan, kompleksitas inovasi bisa lebih tinggi dari inovasi sebelumnya. Namun, inovasi memperkenalkan pendekatan yang lebih baru dan juga lebih baik, sehingga kerumitan ini pada umumnya bukanlah masalah besar.

4. Triability atau kemungkinan

Inovasi yang sudah dibuktikan hanya diterima jika sudah teruji dan terbukti unggul atau menambah nilai inovasi yang telah lalu. Produk inovatif karenanya harus diikuti oleh individu atau kelompok sebelum memiliki kesempatan untuk membanggakan kualitas inovasinya.

5. Observability atau kemudahan

Inovasi juga harus menunjukkan cara kerjanya dan bagaimana menghasilkan hasil yang lebih baik..

2.2.2 Faktor Pendukung Inovasi

Dalam melaksanakan sebuah inovasi, ada beberapa indikator atau faktor yang memiliki pengaruh dalam pelaksanaannya. Faktor-faktor tersebut bisa menjadi suatu keberhasilan suatu inovasi itu sendiri. Menurut borins dalam Dhewanto¹⁰ (2014), faktor-faktor pendukung dalam pelayanan publik sebagai berikut:

1. Tujuan program harus sejalan dengan tujuan dan sasaran organisasi. Suatu program yang tujuan utamanya memenuhi kebutuhan masyarakat dengan kepuasan melalui pelayanan dalam pelayanan publik.
2. Mengonsolidasikan staf, pengguna, dan pemimpin yang teampil seta ahli dibidangnya. Peran kualitas SDM yang prima melalui detail pekerjaan untuk fokus pada tujuan. Seorang pemimpin yang dapat menanggapi situasi dengan ide-ide kreatif yang menciptakan inovasi yang dapat menjadi panutan bagi para karyawannya.
3. Terdapat program sosialisasi meliputi pengenalan atau pertukaran. Inovasi baru harus melalui tahap implementasi dan publikasi. Tujuannya agar masyarakat memiliki informasi sehingga masyarakat dapat menerima inovasi yang diberikan.
4. Mempercepat penerapan inovasi dengan tujuan untuk terhindar dari hilangnya momentum serta fokus masyarakat. Inovasi dilaksanakan dengan tepat pada waktunya sehingga dapat memberikan kontribusi secara baik kepada masyarakat.
5. Diperlukan keterkaitan sektor swasta atau yang secara sukarela dalam melaksanakan inovasi. Sebagai pendukung atas jalannya inovasi layanan publik, yang pada umumnya berbentuk sebuah produk merupakan salah satu fungsi atas keterlibatan sektor swasta dalam inovasi.

¹⁰ Dhewanto, W. *Manajemen inovasi: peluang sukses menghadapi perubahan* (ed. 1; M. Bendatu, ed.). Yogyakarta: Andi. 2014.

2.2.3 Faktor Penghambat Inovasi

Selain faktor pendukung, suatu inovasi juga tidak lepas dari adanya faktor yang dapat menghambat suatu inovasi yang dibuat tersebut. Menurut Borins dalam Noor¹¹(2013) terdapat beberapa faktor sebagai penghambat sebuah inovasi: *pertama*, dapat berasal dari sistem internal dalam organisasi ataupun instansi, hal tersebut muncul karena kurang percaya atau ragu-ragu terhadap suatu inovasi. *Kedua*, bersumber pada lingkungan politik. Ketidakstabilan dalam lingkungan politik seperti adanya tambahan pembiayaan, peraturan yang menjadi penghambat, serta kepentingan atas suatu golongan tertentu membuat tujuan dari organisasi terkadang menjadi tidak dapat terpenuhi. *Ketiga*, bersumber atas timbulnya faktor-faktor di luar sektor publik, seperti skeptisisme publik mengenai keefektifan program dan tantangan dalam menerapkan program tersebut, khususnya dalam mengidentifikasi kelompok sasaran.

2.2.4 Konsep E-Government

Dengan menggunakan bantuan teknologi telematika, seluruh instansi pemerintah menyediakan layanan *e-government* kepada publik dengan cara yang efektif dan optimal. *E-Government* adalah suatu bentuk atau model sistem pemerintahan berdasarkan kekuatan teknologi digital, dimana semua tugas administrasi, pelayanan kota, perpajakan, keuangan, dan lainnya ditangani dalam satu sistem.

Menurut *The World Bank Group*, *E-Government* merupakan salah satu bentuk upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam melakukan

¹¹ Noor, Irwan. *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: UB Press 2013.

layanan publik dengan lebih baik¹². Salah satu alasan *E-Government* penting direalisasikan yaitu didasarkan pada kebutuhan akan pemerintahan yang transparan dan tuntutan perubahan di masa kita yang semakin sulit. Salah satu tujuannya adalah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Di era digital, *E-Government* adalah alat untuk meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi pemerintah di berbagai tingkatan. Ditambah dengan Keputusan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE), yang menyatakan:

1. Sistem *e-government* sangat penting untuk administrasi yang bersih, efisien, transparan, dan akuntabel serta untuk layanan publik yang berkualitas tinggi dan dapat diandalkan.
2. Kebutuhan tata kelola dan pengelolaan sistem *E-Government* di tingkat nasional untuk meningkatkan integrasi dan efisiensi sistem *E-Government*.
3. Sementara pertimbangan yang dimaksud dalam poin (a) dan (b) mensyaratkan dikeluarkannya keputusan presiden tentang sistem *E-government*.

Bentuk-bentuk terkait peningkatan pelayanan publik yang dimaksudkan dari penjelasan di atas meliputi::

1. Akses terhadap jaringan informasi dan layanan publik yang dapat dijangkau kapan pun dan di mana pun.
2. Biaya transaksi pelayanan publik yang semakin terjangkau. Salah satunya adalah program layanan tanpa kertas.

¹² Suaedi, Falih Dan Wardiyanto, Bintoro (eds). *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi Dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010.

3. Hubungan antara pemerintah dan bisnis menjadi lebih interaktif dan topikal.
4. Memfasilitasi komunikasi antar instansi pemerintah terkait untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan publik.
5. Memberikan jaminan atas transparansi dan efisiensi dalam pekerjaan pemerintah.
6. Sistem pengembangan karir PNS, yaitu sistem yang diperlukan untuk mendukung proses transformasi, rotasi, demosi dan promosi seluruh PNS serta peningkatan kualitas sumber daya manusia.

2.2.5 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan seluruh masyarakat pengguna sesuai dengan sistem perundang-undangan layanan publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik¹³. Penyedia layanan publik adalah lembaga pemerintah, badan hukum, atau badan independen yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik dan badan hukum lainnya yang didirikan untuk tujuan memberikan layanan publik.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik merupakan undang-undang yang mendefinisikan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, seperti efektivitas fungsi pemerintah itu sendiri. Layanan publik yang efektif yang disediakan oleh pemerintah atau bisnis mempromosikan demokrasi dan hak asasi manusia, meningkatkan kemakmuran ekonomi dan kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, menggunakan sumber daya alam dengan bijak, dan kepercayaan pada pemerintah.

Menurut Lijan Poltak Sinambela, pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau badan yang menciptakan kepuasan

¹³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009

walaupun hasilnya sebenarnya tidak berhubungan dengan produk.¹⁴

Ruang lingkup pelayanan publik dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik meliputi:

1. Pelayanan barang publik.
2. Pelayanan jasa publik.
3. Pelayanan administratif.

2.2.6 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, aturan dalam prinsip pelayanan publik memiliki 10 aturan, yaitu:

1. Kesederhanaan

Sederhana yang dimaksud adalah bahwa tata cara layanan mudah untuk dipahami dan dimengerti oleh masyarakat ataupun pengguna karena penjelasan yang diberikan tidak berbelit.

2. Kejelasan

1. memberikan informasi dengan jelas kepada masyarakat pengguna mengenai syarat teknis dan administrasi layanan
2. Badan atau pejabat yang mempunyai kuasa dan tugas untuk memberikan pelayanan, menangani masalah, kesulitan, dan perbedaan pendapat yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, serta perincian dan persyaratan pembayaran biaya pelayanan publik.

3. Kepastian waktu

Mempunyai ketentuan waktu dalam menyelesaikan tata laksana pelayanan publik.

¹⁴Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006, hal.5

4. Akurasi (Ketepatan)

Memiliki produk pelayanan publik dengan tingkat akurasi atau ketepatan yang tinggi sehingga layanan dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Dalam melakukan proses dan produk pelayanan publik, masyarakat ataupun pengguna diberikan rasa aman dan kepastian dalam hukum.

6. Tanggung jawab

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

7. Kelengkapan

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

8. Kemudahan akses (Aksesibilitas)

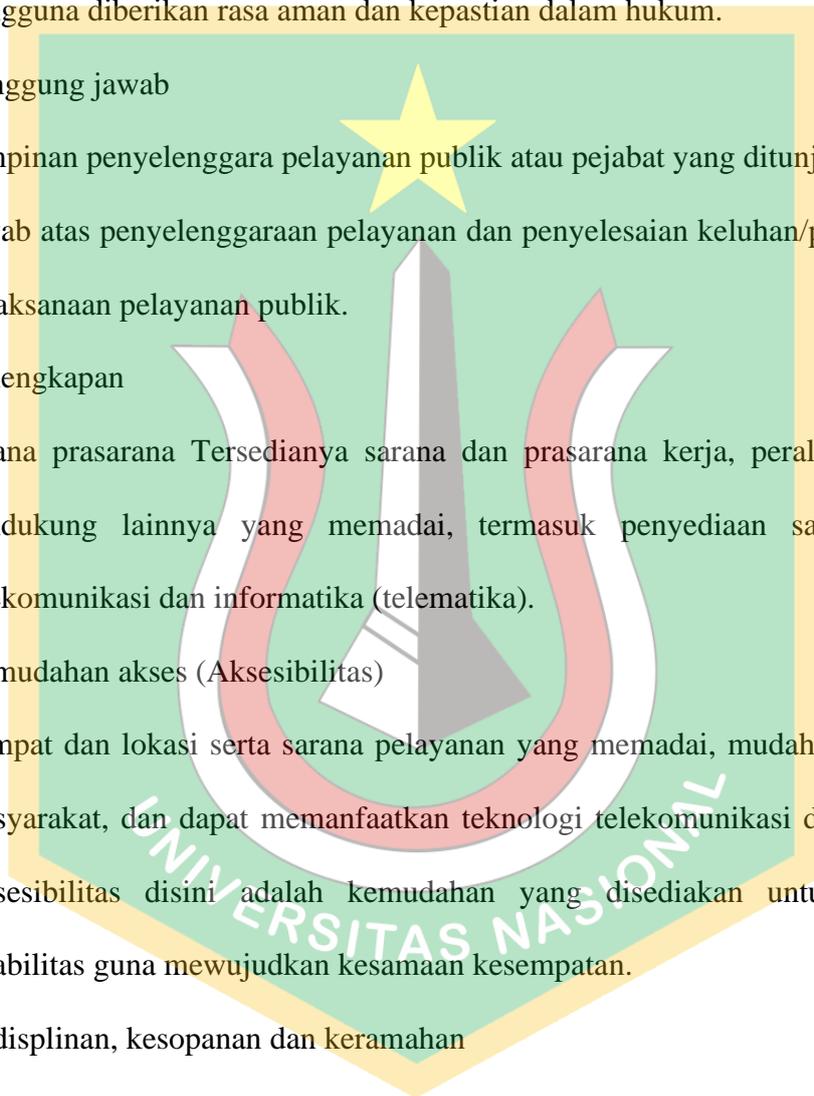
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Aksesibilitas disini adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah.

10. Kenyamanan Lingkungan

Pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.



2.2.7 Standar Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, komponen standar pelayanan sekurangnya meliputi dasar hukum yang mengatur, syarat yang diberikan, mekanisme sistem dalam prosedur, waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian layanan, anggaran layanan, produk pelayanan, fasilitas sarana dan parasana yang disediakan, keahlian pelaksana, pengawasan secara internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, total yang melaksanakan layanan, jaminan pelayanan dipenuhi sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan berupa janji untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko ketidakpastian, dan penilaian pelaksanaan pekerjaan.

2.2.8 Pengertian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah lembaga pelayanan perizinan dan wajib memberikan pelayanan perizinan yang cepat dan akurat dengan biaya yang sesuai dan transparan. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Menyeluruh DPMPTSP membentuk unit pelaksana teknis daerah dan bentuk pelayanan lainnya sesuai peraturan perundang-undangan. Bentuk pelayanan lain yang dimaksud adalah pelayanan administratif terpadu kewilayahan, pelayanan utilitas, pelayanan keliling dan pelayanan terpadu antarprovinsi dan provinsi/kota dari satu sumber (PTSP). Gubernur atau Wali Amanat/Walikota memberi kuasa kepada Ketua DPMPTSP untuk melakukan pelayanan yang berizin dan tidak berizin. Pelayanan perizinan dan non perizinan PTSP meliputi:

1. Penerimaan dan/atau penolakan berkas permohonan.
2. Penerbitan doumen inin dan nonizin.

3. Penyerahan dokumen izin dan nonizin.
4. Pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan non-izin.

2.3 Kerangka Pemikiran

Model konseptual mengenai sebuah teori yang memiliki hubungan dengan berbagai macam faktor yang sudah teridentifikasi sebagai suatu masalah dinamakan kerangka berpikir. Kerangka ini menggambarkan hubungan antara variabel penelitian. Dalam penelitian ini berfokus pada inovasi dan pelayanan publik yang terdapat dalam sektor pelayanan berbasis online di DPMPPTSP Kota Depok.

Dalam teori Rogers dalam Agustina & Sadad, (2017) tentang indikator inovasi antara lain :

1. Relative advantage atau keunggulan relatif.
2. Compatibility atau kesesuaian.
3. Complexity atau kerumitan.
4. Triability atau kemungkinan.
5. Observability atau kemudahan.



Tabel 2.2

Kerangka Pemikiran

