

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan

2.1.1. Defenisi Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan publik didefenisikan sebagai kegiatan individu, kelompok, dan organisasi secara langsung ataupun tidak langsung dalam pemenuhan kebutuhan. Dalam (Pasolong, 2016:128) menurut Sinambela pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas yang dilaksanakan melalui kewenangan pemerintah kepada beberapa individu yang mempunyai aktivitas yang dapat memberikan keuntungan dalam sebuah kumpulan ataupun kesatuan serta menawarkan kepuasan yang hasilnya tidakberkaitan dengan sebuah produk secara nyata.

Adapun menurut Gronroos (Zaenal Mukarom, 2015:80) menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu akitivitas yang sifatnya tidak terlihat wujudnya yang terjadi karena adanya suatu interaksi antara pemberi dan penerima layanan yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah dari pelanggan. Dalam (Pasolong, 2016:128) Agung Kurniawan menyebutkan pelayanan publik yaitu melayani atau memberikan pelayanan untuk kepentingan individu atau pihak yang memiliki keperluan organisasi dengan organisasi terkait sebagaimana ketentuan dan tata cara yang berlaku. (Johan, 2017:8.2) mengatakan Pelayanan Publik yaitu suatu aktivitas yang dilaksanakan serta menjadi tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi segala pelayanan jasa baik berupa barang atau jasa publik satu daerah, termasuk Badan usaha milik Negara dan Daerah (BUMN/D) untuk mewujudkan

pemenuhan kebutuhan ataupun menjalankan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.2. Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik dalam (Zaenal Mukarom, 2015:92) yaitu:

1. Transparansi

Sifatnya yang bisa diakses secara gamblang untuk seluruh kalangan yang membutuhkan serta mudah dipahami dan ketersediaan yang mencukupi.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan, sebagaimana yang tercantum pada peraturanpeundang-undangan.

3. Kondisional

Menyesuaikan dengan kondisi dan pengetahuan dengan tetap memperhatikanprinsip efektivitas dan efisiensi.

4. Partisipatif

Ikut berperan dalam masyarakat untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan menghargai masukan, pendapat, kebutuhan, serta keinginan rakyat

5. Kesamaan hak

Tidak ada diskriminatif terhadap golongan, agama, budaya, ras, suku, status sosial dan gender

6. Kesetaraan kewajiban dan hak

Terpenuhinya kewajiban dan hak setiap penyedia serta pengguna pelayanan publik

2.1.3. Jenis-jenis Pelayanan Publik

(Pasolong, 2016:129) ada tiga jenis pelayanan publik, sebagai berikut:

1. Jasa pelayanan yang diberikan petugas pelayanan dalam bentuk administratif seperti mencatat, meneliti, mengambil keputusan, dokumentasi serta aktivitas tata kelola lainnya yang keseluruhannya dapat menghasilkan barang atau benda berupa berkas, contohnya sertifikat, rekomendasi, perizinan, surat keterangan. Contoh jenis pelayanan sertifikat IMB, SIM, KTP, Passpor, akte kelahiran dan kematian serta BPKB.
2. Jasa pelayanan yang diberikan oleh anggota yang bertugas dalam bentuk barang yaitu aktivitas menyediakan dan pengelolaan berbentuk barang distribusi dan pencapaiannya langsung terhadap pelanggan pada sebuah prosedur. Secara menyeluruh aktivitas ini memiliki produk akhir berupa benda/barang yang dapat manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh pengguna. Contohnya jenis pelayanan listrik, telepon dan air bersih.
3. Jasa pelayanan yang diberikan dalam bentuk fasilitas sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh publik. Jasa yang bermanfaat bagi penggunanya secara langsung dan hanya sekali pakai sesuai kurun waktu ditentukan. Contohnya pelayanan transportasi, kesehatan, pendidikan, pemadam kebakaran dan pelayanan pos.

2.1.4. Standar Pelayanan Publik

1. Besaran yang ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh pelaksana dan pengguna pelayanan. Standar pelayanan publik menurut (Zaenal Mukarom, 2015:85) yaitu:
2. Prosedur pelayanan
3. Ditetapkan oleh pelaksana dan pengguna pelayanan termasuk dalam hal aduan atau gugatan
4. Waktu penyelesaian
5. Ditetapkan dimulai dari penyampaian tuntutan hingga penyelesaian pelayanan.
6. Biaya pelayanan
7. Rincian biaya atau harga yang telah ditetapkan untuk proses pemberian pelayanan.
8. Produk pelayanan
9. Berupa barang atau jasa yang diterima dari proses pengajuan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku
10. Sarana dan prasarana
11. ketersediaan fasilitas pelayanan yang mencukupi dari pelaksana pelayanan publik
12. Kualitas pelaksana pelayanan
13. Sesuai kemampuan, keterampilan dan pengetahuan serta perilaku yang baik.

2.2. Perizinan

2.2.1. Defenisi Perizinan

Utrecht (Sutedi, 2011:167) Izin yaitu apabila badan yang mengatur tidak melarang suatu perilaku tertentu, tetapi selama hal tersebut ditentukan untuk setiap hal tertentu maka tetap memperbolehkan perilaku tersebut, sehingga perilaku yang tersebut masuk dalam kategori perbuatan administrasi negara atau ketatanegaraan yang berbentuk izin (*vergunning*). Dalam (Sutedi, 2011:170) Bagir manan menjelaskan izin dalam arti luas adalah sebuah kesepakatan dari pihak-pihak yang memiliki kekuasaan berdasarkan peraturan perundang-undangan memungkinkan tindakan tertentu diperbolehkan yang pada umumnya dilarang.

Perizinan menurut (Sutedi, 2011:168) yaitu suatu wujud realisasi fungsi kendali aktivitas publik oleh pemerintah. Bentuk dari perizinan seperti registrasi, pendaftaran, sertifikasi, rekomendasi, penentuan kuota dan izin untuk menjalankan usaha yang umumnya wajib dimiliki organisasi dan individu sebelum pihak tersebut dapat menjalankan aktivitas atau kegiatan.

2.2.2. Tujuan Pemberian Izin

Tujuan dan fungsi perizinan dalam (Sutedi, 2011:200) yaitu mengendalikan kegiatan pemerintah mengenai masalah tertentu serta ketentuannya berupa kaidah- kaidah yang harus dijalankan oleh pihak terkait maupun oleh pemegang kekuasaan. Tujuan perizinan juga dapat terlihat melalui dua sisi (sisi pemerintah dan masyarakat), yaitu:

1. Pemerintah
 - a. Kesesuaian kaidah-kaidah yang dimuat dalam ketentuan harus sejalan dengan realisasi pelaksanaannya serta menciptakan kepatuhan.
 - b. Peningkatan pendapatan pemerintah secara langsung karena adanya pengajuan izin yang pada tiap izin yang dikeluarkan pemohon terdapat biaya retribusi diawal. Maka akan menambah pendapatan dalam bidang retribusi sehingga berpengaruh kepada pembiayaan pembangunan suatu daerah.
2. Masyarakat
3. Terdapat kejelasan hukum
4. Terdapat kejelasan hak
5. Setiap bangunan yang didirikan sudah mendapat izin maka jangkauan untuk diberikan fasilitas semakin mudah.

2.2.3. Unsur Pokok Perizinan

1. Persyaratan

Ada beberapa unsur dalam persyaratan perizinan, dalam (Sutedi, 2011:186) yaitu hal yang harus dilengkapi oleh pihak yang mengajukan agar mendapatkan izin yang dibutuhkan. Persyaratan perizinan berupa berkas sesuai kebutuhan perizinan. Dalam hal ini proses kegiatan perizinan adalah bagian terpenting. Untuk tujuan memperbaiki sistem perizinan setidaknya memenuhi kriteria berikut:

a. Tertulis dengan jelas

Peraturan perizinan harus ditulis dengan jelas karena peraturan akan sulit diterapkan apabila tidak ditulis dengan jelas.

b. Kemungkinan dapat dipenuhi

Meskipun tetap berfokus pada sasaran peraturan yang ideal. Perizinan tetap harus berdasarkan pada kemudahan untuk diimplementasikan oleh pihak pengurus izin.

c. Bersifat universal

Perizinan harus bersifat sama rata, menyeluruh sehingga tidak menimbulkan diskriminatif. Memperhatikan secara detail mengenai teknis terkait (termasuk ketentuan internasional).

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian perizinan yang ditentukan harus efektif dari awal permohonan sampai penyelesaian pelayanan.

3. Biaya Perizinan

Biaya pengurusan perizinan merupakan hal yang paling sulit dijangkau bagi pelaku usaha kecil, jumlah biaya perizinan sering disampaikan secara tidak terbuka. Karena biaya ini cukup berpengaruh dibandingkan omsetnya. Besar biaya dikarenakan oleh pihak pemohon tidak mengetahui tarif yang diberlakukan dalam pengurusan izin, serta masih adanya pungutan liar.

4. Pengawasan pelaksanaan izin

Cara serta teknik pengawasan yang biasa dilakukan yaitu pemeriksaan, seperti aktivitas untuk mengetahui hasil pemeriksaan yang seharusnya sudah sesuai dengan penerapannya.

2.3. Inovasi

2.3.1. Definisi Inovasi

Inovasi adalah suatu ide, gagasan, penemuan, cara, pengetahuan, teknologi atau objek yang bersifat baru yang didalamnya terdapat terobosan baru secara sengaja diciptakan dengan berbagai macam cara penelitian yang sudah terencana mengenai suatu hal yang diteliti oleh inovator (orang yang membuat inovasi).

Mengutip dari West dan Farr dalam (Ancok, 2012:34) menjelaskan inovasi yaitu pelaksanaan suatu ide, produk, rangkaian, serta prosedur yang belum ada di bidang yang menerapkannya serta disusun agar bisa mendapatkan benefit bagi perseorangan, organisasi dan masyarakat umum. (Suryana, 2014:54) inovasi adalah lahirnya suatu hal yang baru seperti ide, metode, teori, atau hipotesis baru yang bertujuan untuk manajemen usaha dan organisasi. Inovasi adalah suatu kemampuan dalam mewujudkan kreatifitas menjadi sesuatu yang dapat dilaksanakan dan memberi nilai tambah dari sumber daya yang dimiliki.

Berdasarkan beberapa penjelasan inovasi yang telah diuraikan, maka inovasi dalam sektor publik memiliki fungsi untuk perbaikan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang sebelumnya guna mencapai hasil yang lebih berdaya guna dan berhasil guna. Inovasi juga salah satu kunci keberhasilan perusahaan, karena perusahaan harus memiliki kemampuan berinovasi baik dalam bentuk produk, layanan ataupun sistem.

Strategi dalam inovasi ada empat kelompok yaitu:

1. *Focus Differentiation*, apabila diferensiasi suatu produk atau layanan berfokus pada pasar tertentu, misalnya mobil Ferrari dan Porche menasar kelompok pasar yang sangat khusus/fokus yaitu para penggemar mobil mewah, “ pembalap” dari kalangan the haves dan sangat peduli dengan kualitas, kebaruan yang sangat unik, baik dalam desain, kualitas mesin, interior dan lain sebagainya.
2. *Differentiation*, yaitu yang menciptakan produk untuk pasar tertentu, misalnya golongan menengah keatas (eksekutif muda) seperti produk mobil Mercedex, BMW, Lexus yang menyukai keindahan keanggunan desain dan kualitas mesin
3. *Overall Cost Leadership (OCL)*, Sasarannya adalah kelompok pasar menengah, misalnya mobil produksi General Motors, Ford, Toyota yang peduli kualitas mesin serta tidak terlalu menginginkan suatu kemewahan.

4. *Focus Cost*, Sasaran pasar menengah kebawah misalnya Proton, Saga yang melihat mobil lebih pada fungsinya.

2.3.2 Indikator Inovasi

(Ulum, 2012:133) menyebutkan inovasi memiliki beberapa atribut, maka atribut inilah yang dijadikan indikator oleh penulis yaitu:

1. Keuntungan relatif

Inovasi harus memiliki nilai lebih dan keunggulan dari inovasi terdahulu. Ciri khas yang membedakan dengan inovasi terdahulu adalah terdapat nilai kebaruan pada inovasi tersebut.

2. Kesesuaian

Inovasi akan lebih baik apabila terdapat kesamaan dan sifat didalamnya. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi terdahulu tidak terabaikan, bukan karena alasan faktor biaya yang lebih terjangkau, tetapi karena inovasi sebelumnya merupakan bagian dari proses transisi terhadap inovasi yang baru serta mempermudah proses memahami dan adaptasi inovasi baru dengan cepat.

3. Kerumitan

Inovasi mempunyai tingkat kesulitan yang mungkin lebih tinggi daripada inovasi terdahulu. Namun, karena sebuah inovasi memberikan cara yang bersifat baru maka tingkat kesulitan bukan merupakan masalah yang besar dalam hal ini.

4. Kemungkinan Dicoba

Setiap individu atau pihak terkait memiliki hak yang sama untuk menguji kualitas suatu inovasi yang baru. Sehingga inovasi apabila telah layak dapat diterima, memiliki nilai serta telah terbukti dan teruji keunggulannya dari inovasi sebelumnya.

5. Kemudahan diamati

Dilihat dari segi apa suatu inovasi berjalan dan memiliki sebuah nilai serta menguntungkan dan mudah diamati.

1. (Ulum, 2012:135) Ada tiga jenis pembagian Inovasi yaitu sebagai berikut :
2. Inovasi dalam budaya organisasi agar mampu menghasilkan output yang mempunyai kesinambungan dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.
3. Inovasi bertujuan untuk mengurangi pengaruh hambatan birokrasi (*Red Tape*)
4. Inovasi dalam pembuatan keputusan kebijakan publik

2.3.3. Faktor penghambat pengembangan inovasi

Mulgan dan Albury dalam (Noor, 2013:27) menjelaskan delapan faktor penghambat inovasi pada sektor publik, yaitu:

1. Keengganan menghentikan program yang gagal

Merupakan suatu hal lumrah apabila setelah mengalami kegagalan akan sulit untuk memulai atau mencoba peluang yang baru sehingga efek dari kegagalan itu mengakibatkan suatu keadaan yang stagnan atau tidak bergerak, menuju peluang program yang lebih baik

2. Ketergantungan berlebihan terhadap figur kinerja tinggi sebagai sumber inovasi

Ketergantungan pada seseorang yang mempunyai kinerja yang lebih baik, akibatnya pegawai lain cenderung menjadi pengikut. Maka ketika seseorang dengan kinerja atau keterampilan lebih tinggi tersebut tidak ada maka akan muncul hambatan kemacetan kerja.

3. Budaya atau organisasi yang tidak pro-inovasi

Fasilitas dan teknologi yang cukup serta memadai adalah salah satu kunci keberhasilan penerapan pelayanan inovasi, namun terkadang budaya organisasi tidak sejalan dengan kebutuhan kebaruan dari suatu inovasi.

4. Tidak ada intensif atau imbalan dalam berinovasi

Imbalan ataupun intensif merupakan suatu hal yang sangat berpengaruh pada kinerja karyawan atau pegawai baik dalam organisasi pemerintah ataupun organisasi swasta.

5. Tidak berani ambil resiko

Sebesar apapun motivasi pegawai serta di dukung oleh lingkungan kerja yang mendukung tetapi tidak diimbangi dengan kemampuan yang cukup, maka inovasi tidak akan terlaksanakan.

6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan

Dalam pengembangan inovasi, perencanaan harus dilakukan dengan sebaik mungkin, yakni dalam perencanaan jangka pendek, perencanaan jangka menengah dan perencanaan jangka panjang.

7. Tekanan dan hambatan administratif

Hambatan administratif sering terjadi adanya ketidakpercayaan antara pemimpin dengan pegawai atau bahkan sesama pegawai sehingga menimbulkan tekanan dan menghilangkan semangat untuk berinovasi.

8. Budaya *risk a version*.

Resiko dianggap suatu hal yang harus dihindari bukan dihadapi.

2.4. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan penelitian terhadap inovasi layanan sebelumnya, sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dwian Hartomi Akta Padma Eldo dan Dyah Mutiarin yang berjudul Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta) yang dimuat dalam jurnal Manajemen Pelayanan Publik, Vol 1, No.2 (2018). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menyatakan bahwa inovasi pelayanan yang diterapkan mendapat respon yang baik oleh masyarakat karena dampak positif dari inovasi yang diterapkan bisa dirasakan langsung serta terdapat kepuasan masyarakat dalam pelayanan “Kumis MbahTejo” terpenuhi dengan baik. Inovasi pelayanan “Kumis MbahTejo” yang telah menjadi produk pelayanan unggul di kecamatan Tegalrejo kota Yogyakarta sudah memenuhi indikator pada aspek best praktis. (Eldo & Mutiarin, 2019)

2. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Insa Ansari yang berjudul Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan Usaha di Aceh Besar dan Aceh Barat Daya yang dimuat dalam jurnal Ilmu Hukum, Vol 18, No.1 (2016). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan Inovasi penting yang dilakukan Kantor pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Aceh Besar yaitu membuka kantor pelayanan perizinan di Lambaro untuk memudahkan jangkauan masyarakatnya, sedangkan inovasi penting yang dilakukan oleh kantor pelayanan perizinan terpadu kabupaten Aceh Barat Daya adalah membuka loket perizinana di sebagian kecamatan di kabupaten Aceh Barat Daya. Inovasi pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara perizinan sangat membantu pelaku usaha untuk mendapatkan perizinan usaha di kabupaten tersebut. (“Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan Usaha Di Aceh Besar Dan Aceh Barat Daya,” 2016)
3. Penelitian yang dilakukan oleh Uchaimid Biridlo’i Robby dan Wiwin Tarwini yang berjudul Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (Oss): Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan yang dimuat dalam Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan, Volume 10 Nomor 2 Tahun 2019. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik terhadap percepatan perizinan usaha di Kabupaten Bekasi sudah baik, namun belum berjalan dengan optimal, dikarenakan kendala yang masih sering dihadapi oleh DPMPTSP Bekasi khususnya sarana penunjang. (Biridlo Uchaimid, 2019)

4. Penelitian yang dilakukan oleh Farras Alfino Arya yang berjudul “AJEP” : Strategi Inovasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman Dalam Pelayanan Publik yang dimuat Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, Vol III Nomor 3, Oktober 2018 ISSN 2301-4342. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan analisisnya menggunakan analisa deskriptif. Hasil penelitian menyatakan bahwa Kabupaten Padang Pariaman mempunyai wilayah administratif yang luas sehingga berakibat masyarakat yang berdomisili jauh dari pusat pemerintahan mendapatkan kesulitan dalam pembuatan akses perizinan. Sehingga dari DPMPTSP Padang Pariaman membuat Program Antar Jemput Perizinan (AJEP) dengan bertujuan memberi pelayanan perizinan yang mudah, cepat, gratis dan langsung ke rumah masyarakat. Dalam program ini dokumen perizinan dijemput kemudian diproses dan diantarkan kembali ke rumah yang bersangkutan jika sudah selesai. Melalui Program AJEP di DPMPTP masyarakat Kabupaten Padang Pariaman antusias dalam mengurus perizinan dibuktikan dengan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari retribusi IMB tahun 2018 di Kabupaten Padang Pariaman. (Arya, 2019).

5. Penelitian yang dilakukan oleh Kristian Widya Wicaksono yang berjudul *Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018)* yang dimuat dalam jurnal *Manajemen Pelayanan publik*, Vol 1, No 2 (2018). Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa Konsep inovasi berkaitan dengan nilai kebaruan atau berorientasi pada kebaruan serta diselenggarakan dengan tujuan mengubah, memperbaiki dan meningkatkan kualitas masukan, proses, penyampaian dan produk barang atau jasa di sektor publik sehingga berdampak positif bagi peningkatan kualitas kehidupan dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah Daerah Kota Surabaya memiliki tiga program inovatif yang masuk ke dalam kategori 99 Top Sistem Inovasi Pelayanan Publik yang digagas oleh Kemen PANRB. Berdasarkan tinjauan reflektif diketahui bahwa ketiga program telah memenuhi beberapa bagian dari tipologi inovasi sektor publik. (Wicaksono, 2019)
6. Penelitian ini dilakukan oleh Maria Agustini Permata Sari, yang berjudul *Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya (Public Services Innovation In Regional Board Of Investment And Integrated Services (Bpmpt) At Kubu Raya Regency)* yang dimuat dalam *Jurnal Borneo Administrator*, Vol 10

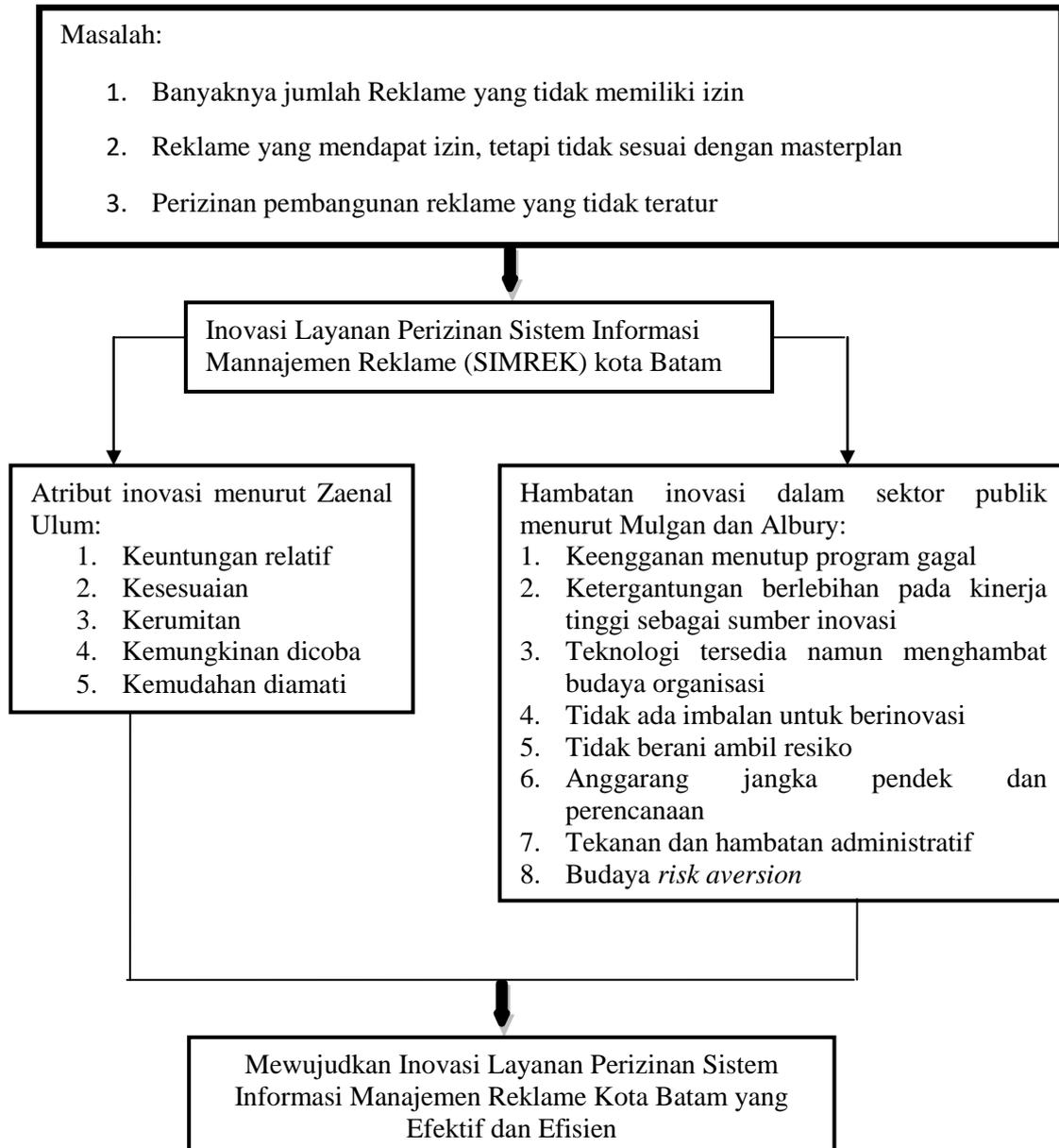
No 2 (2014): Agustus 2014 . Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa inovasi yang diterapkan oleh BPMPT Kubu Raya adalah penyederhanaan jumlah izin, pembatasan calo perizinan dan penyederhanaan *business process*. Faktor pendorong munculnya inovasi yang dilakukan oleh BPMPT Kubu Raya yaitu komitmen Bupati dan pimpinan BPMPT dalam membenahi kualitas pelayanan perizinan, serta sumber daya manusia BPMT yang memiliki semangat kerja tinggi. Sedangkan masalah yang menjadi faktor penghambat munculnya inovasi adalah mutasi pegawai. (Sari, 2014)

7. Penelitian ini dilakukan oleh Ida Wantri Hastuti, Susi Sulandari. Yang berjudul Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMDPTSP) Kabupaten Semarang yang dimuat dalam Journal of Public Policy and Management Review, Vol 7 No 4 Tahun 2018. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini adalah proses inovasi jemput bola terdiri dari lima tahap yaitu tahap pengetahuan (*knowledge*), tahap bujukan (*persuasion*), tahap keputusan (*decision*), tahap implementasi (*implementation*), tahap konfirmasi (*confirmation*). Faktor pendorong inovasi jemput bola ini yaitu politik, tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi, tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. (Hastuti & Sulandari, 2018)

8. Penelitian ini dilakukan oleh Tri Anggraini, S.IP.,MPA dengan judul Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Musi Banyuasin Studi Kasus: (Siap Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan (SAJIMUBA)) yang dimuat pada Jurnal Ilmu Politik, Politeia, 11 (2) (2019): 44-57 ISSN 0216-9290 (Print), ISSN 2549-175X (Online). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu (DPSMPTSP) di Kabupaten Musi Banyuasin melalui Inovasi Siap Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan atau disingkat SAJI MUBA telah memberikan dampak positif bagi perbaikan kualitas Birokrasi Pelayanan Publik di Kabupaten Musi Banyuasin. terbukti dari peningkatan jumlah izin terbit, nilai investasi di Kabupaten Musi Banyuasin, serta nilai kepuasan masyarakat dengan predikat Sangat Baik. Faktor pendukung yang menentukan pelaksanaan inovasi SAJI MUBA ini adalah dukungan dari Bupati Musi Banyuasin dan stakeholder terkait dengan Peizinan di Wilayah Kabupaten Musi Banyuasin. Sehingga perizinan menjadi lebih cepat, murah, mudah dan transparan. (Anggraini, 2019)
9. Penelitian ini dilakukan oleh Evi Maya Savira dan Krismiyati Tasrin , dengan judul *Involvement of Local Wisdom as a Value and an Instrument for Internalization of Public Service Innovation*, yang dimuat dalam jurnal Bisnis & Birokrasi Jurnal,Volume 24 No.1 tahun 2017, ISSN 0854-3844. Hasil penelitian menjelaskan bahwa tujuan penelitian ini yaitu untuk

mengidentifikasi (1) Nilai nilai lokal apa yang secara positif berkontribusi terhadap inovasi dan bagaimana caranya dalam menginternalisasi inovasi; (2) Strategi apa yang harus diambil oleh Pemerintah Daerah dalam merespon kebutuhan masyarakat, memobilisasi sumber daya dan melakukan berbagai penyesuaian yang dibutuhkan untuk menciptakan inovasi yang pro masyarakat dan pro pemangku kepentingan; (3) Bagaimana koordinasi yang telah dilakukan oleh Pemerintah Daerah dengan para pemangku kepentingan yang terlibat dalam inovasi. Hasil dari penelitian ini adalah model inovasi yang berkelanjutan, inklusif dan otentik berdasarkan budaya atau nilai lokal setempat. (Savira & Tasrin, 2018)

2.5. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

