

**SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN IZIN USAHA BERBASIS APLIKASI  
E-LEBBAMI DI KOTA MAKASSAR**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2021**

**INOVASI PELAYANAN IZIN USAHA BERBASIS APLIKASI  
E-LEBBAMI DI KOTA MAKASSAR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Pemerintahan



Disusun dan Diusulkan Oleh :

**SUHARNI**

Nomor Induk Mahasiswa : 10564 11005 16

Kepada

05/05/2021

1 cap  
Semb. Alumnus

R/056/IPM/21 CP  
SUH

E

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi  
*E-Lebbami* di Kota Makassar.

Mahasiswa : Suharni

Nomor Induk Mahasiswa : 10564 11005 16

Program Studi : Ilmu Pemerintahan



Pembimbing I

Pembimbing II

Rudi Hardi, S.Sos., M.Si

Nur Khaerah, S.IP., M.IP

Mengetahui,

Dekan Fisipol

Unismuh Makassar

Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si

Ketua Program Studi

Ilmu Pemerintahan

Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

## PENERIMA TIM

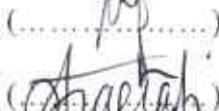
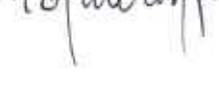
Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan Menguji Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 0170/FSP/A.3-VIII/IV/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan di Makassar pada Hari Sabtu 30 April 2021.

**Ketua**  
  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM : 730727

**Sekretaris**  
  
Dr. Burhanuddin, S.Sos., M. Si  
NBM : 1084366

## Penguji

1. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si (Ketua)
2. Dr. Amir Muhiddin, M.Si
3. Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I
4. Nur Khaerah, S.IP., M.IP

  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Mahasiswa : Suharni  
Nomor Induk Mahasiswa : 10564 11005 16  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis / dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 01 Mei 2021

Yang Menyatakan,



Suharni

## ABSTRAK

**Suharni. 2021. Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi *E-Lebbami* di Kota Makassar.** (dibimbing oleh Rudi Hardi dan Nur Khaerah).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi *E-Lebbami* di Kota Makassar. dilaksanakan di DPM-PTSP Kota Makassar dengan jenis penelitian kualitatif dan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengambilan Informan menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah 7 (Tujuh) orang dengan pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan tahap reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan izin usaha berbasis aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar, secara keunggulan relatif *e-Lebbami* memberikan ciri khas tersendiri sehingga dengan mudahnya masyarakat dapat menggunakan inovasi tersebut dan memberikan suatu hasil yang baik sehingga tujuan dari program tersebut dapat tercapai. Secara kompatibilitas, *e-Lebbami* mengacu pada pelayanan sebelumnya dengan menyempurnakan dari sistem sebelumnya hanya saja saat ini sistemnya yang telah *online*, secara kerumitan atau kesulitan dari aplikasi *e-Lebbami* lebih kepada pengguna yaitu masyarakat terkadang kesulitan dalam hal mengupload dokumen. Sedangkan Kemampuan diuji cobakan, terbukti bahwa pelaksanaannya lebih mudah karena dapat menghemat waktu masyarakat dalam mengurus surat izin tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengantri. Kemampuan diamati, dari segi praktek di lapangan yang dapat dirasakan oleh masyarakat dapat terlihat secara nyata. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya yaitu adanya kepastian hukum, sumber daya yang berkompeten dan sesuai dengan tujuan DPM-PTSP Kota Makassar dengan tagline Tancap Gaz (Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin).

**Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, *e-Lebbami***

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberi berbagai karunia dan nikmat yang tiada terhitung kepada seluruh makhluknya terutama manusia. Demikian pula salam dan shalawat kepada Nabi kita Muhammad SAW yang merupakan panutan dan contoh kita di akhir zaman. Dengan keyakinan ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi E-Lebbami di Kota Makassar**”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang saya ajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat Bapak **Rudi Hardi, S.Sos.,M.Si** selaku Pembimbing I dan Ibu **Nur Khaerah, S.IP.,M.IP** selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Secara khusus penulis sampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta dan tersayang Ayahandaku **SILA**, Ibundaku **KAMARIAH**, dan Suamiku **IRWAN** yang sangat berjasa dalam membersarkan, merawat dan memberikan pendidikan sampai jenjang saat ini, yang tidak pernah bosan untuk mendoakan, menyemangati, memotivasi serta memberikan bantuan

moril maupun materil. Dan tak lupa pula kasih sayang yang tak hentinya beliau berikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tidak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada program S1 Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberi ilmu kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
5. Pihak DPM-PTSP Kota Makassar yang telah banyak memberikan informasi dan data yang dibutuhkan selama penelitian berlangsung.
6. Saudara(i)ku anak Ilmu Pemerintahan angkatan 2016 selaku sahabat dan teman seperjuangan dalam meraih cita-cita yang telah banyak memberikan saran, dukungan, motivasi dan selalu setia menemani saya dalam suka maupun duka, serta semua pihak yang telah membantu dan mendukung terselesaikannya skripsi ini.

Dan seluruh rekan serta pihak yang penulis tidak sebutkan namanya satu persatu, penulis ucapkan terima kasih yang tak terhingga atas bantuan dan doanya. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini sangatlah jauh dari kata sempurna. Dan demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun penulis sangat diharapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep dan Teori .....	8
1. Inovasi Pemerintahan .....	8
2. Pelayanan Publik .....	14
3. <i>Electronik Government</i> .....	17
4. Konsep Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi <i>e-Lebbami</i> .....	22
B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Kerangka Pikir .....	26
D. Fokus Penelitian .....	27
E. Deskripsi Fokus Penelitian .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	30
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	30
C. Sumber Data .....	31
D. Informan Penelitian .....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	32
F. Teknik Analisis Data .....	33
G. Keabsahan Data .....	34

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	36
B. Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi <i>E-Lebbami</i> di Kota Makassar .....	52
1. Keunggulan relatif ( <i>relative advantage</i> ) .....	54
2. Kompatibilitas ( <i>compatibility</i> ) .....	58
3. Kerumitan ( <i>complexity</i> ) .....	61
4. Kemampuan diuji cobakan ( <i>trialability</i> ) .....	66
5. Kemampuan diamati ( <i>observability</i> ) .....	69
C. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi <i>E-Lebbami</i> di Kota Makassar .....	72
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	78
<b>LAMPIRAN</b> .....	80
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	87

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Inovasi dalam pemerintahan daerah mulai mendapat perhatian sejak lahirnya otonomi daerah melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, kemudian diperbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menjadi dasar setiap lembaga pemerintahan daerah melakukan inovasi dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya agar dapat berjalan efektif dan efisien khususnya terkait pelayanan publik. Hal ini sesuai yang diamanatkan oleh Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah sebagai rujukan dalam memperbaiki kinerjanya melalui inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Inovasi pelayanan berbasis teknologi salah satu alat yang digunakan untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel dan transparan sebagai pilar dasar paradigma *Good Governance*. Komponen utama untuk mensukseskan akuntabilitas publik adalah adanya sistem transparansi informasi. Transparansi informasi ini merupakan modal dasar yang dapat dimanfaatkan untuk menilai kinerja pelayanan sektor publik dan untuk mengevaluasi pertanggungjawaban pelaksana sektor publik atas segala keputusan dan tindakannya. Paradigma penyelenggaraan pemerintahan kini telah bergeser dari *government* menuju *governance*. Kepemerintahan yang baik (*good government*) diperlukan agar

paradigma baru tersebut dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuannya, yakni kesejahteraan dan keadilan (Maryam, 2016).

Kaitannya dalam perwujudan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Hage dan Powers (Atthahara, 2018) menyebutkan salah satu ciri yang menonjol di era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi ini adalah digunakannya teknologi komputer. *E-government* merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan Inpres No. 3 tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan *e-government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan *good governance*. Secara ringkas tujuan *egovernment* adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan (Anggana, 2015).

*E-government* sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pematapan; dan keempat, pemanfaatan. Pengaplikasian sistem *e-government* diharapkan mampu untuk men-*upgrade* sistem pemerintahan berjalan menuju kearah yang semakin efisien, efektif, transparan dan akuntabilitas. Sedangkan pengertian *e-goverment* menurut

Kementrian Kominfo yaitu sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara *online* (Prihanto, 2012).

Eksistensi birokrasi sebagai instrumen pemerintahan diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Aparatur sebagai abdi masyarakat harus mampu dan mau merespon perkembangan kebutuhan masyarakat. Dalam UU Nomor 23 tahun 2014 menunjukkan luasnya peranan Pemerintah Daerah dalam bidang pelayanan publik, sebagai bentuk perwujudan penerapan prinsip otonomi daerah yang luas. Berlandaskan Undang-Undang tersebut perhatian birokrasi publik pada masa otonomi daerah yang nyata, luas dan bertanggungjawab terhadap pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Peraturan Walikota Makassar Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang memuat tentang tata cara pemberian izin melalui satu pintu pelayanan, berawal dan berakhir pada unit pelayanan administrasi perizinan. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar sebagai instansi yang memberikan jasa pelayanan publik di sektor perizinan sangat menyadari adanya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pentingnya iklim perizinan yang lebih kondusif.

Penetapan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal sebagai bentuk komitmen pemerintah Makassar dalam meningkatkan sistem pelayanan perizinan bagi masyarakat di Kota Makassar. Selama ini mata rantai pengurusan yang panjang sehingga memerlukan waktu dan biaya yang banyak. Dengan diberlakukannya Sistem Perizinan Terpadu di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar sejak 2 Mei 2014 yang melayani 14 (empat belas) jenis layanan akan semakin mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya pengurusan perizinan, rantai perizinan semakin pendek sehingga pelayanan akan semakin efisien dan efektif.

Inovasi kembali dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar demi mempermudah pelayanan ke masyarakat. Aplikasi Layanan Usaha, investasi, serta mendirikan bangunan secara elektronik atau (*e-Lebbami*) dihadirkan untuk semakin mempermudah pelayanan masyarakat di DPM-PTSP. Penerapan aplikasi tersebut dalam rangka mempermudah dan mempercepat layanan perizinan. Hal tersebut merupakan tujuan DPM-PTSP Kota Makassar dengan tagline Tancap Gaz (Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin). Kepala DPM-PTSP Kota Makassar, Firman Pagarra mengatakan DPM-PTSP Kota Makassar sekarang memiliki suatu tagline namanya, Tancap Gaz, dan melalui aplikasi *e-Lebbami*, masyarakat cukup di rumah sudah dapat mengurus perizinan tanpa datang ke DPM-PTSP, cukup berkasnya saja diupload melalui aplikasi *e-Lebbami*. (Anki, 2019).

Penerapan aplikasi *e-Lebbami* di DPM-PTSP Kota Makassar akan diintegrasikan dengan sistem *Online Single Submission* (OSS) atau pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di pemerintah pusat, dengan begitu, database pelayanan pengurusan izin semakin maksimal, sebab kedepannya pemerintah mengharapkan semua perizinan itu terdapat dalam database, saat ini pemerintah pusat sudah menerapkan sistem *online* yang bernama *Online Single Submission* (OSS), aturan pendukung OSS berupa norma, standar, prosedur, dan kriteria (NSPK) belum turun sehingga integrasinya masih membutuhkan koordinasi lebih lanjut, sehingga pemerintah akan maksimalkan dengan aplikasi *E-Lebbami* agar kedepannya dapat bersinergi dengan sistem OSS pemerintah pusat. (Arsyad, 2019)

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, bahwa pelayanan perizinan masih banyak mengalami hambatan-hambatan karena masih belum dapat memuaskan masyarakat, hal ini disebabkan karena kualitas kinerja aparat pelayanan perizinan belum optimal, kurang sederhananya prosedur pelayanan, lamanya proses pengurusan izin, dan biaya yang dianggap masyarakat masih mahal serta ditambah lagi pejabat yang berwenang menandatangani berkas kadang-kadang tidak berada ditempat ketika mengurus perizinan, sikap yang dimiliki oleh aparat yang mementingkan prosedur (aturan) daripada substansi pelayanan, sehingga aparat birokrasi garis depan belum nampak ke arah profesionalisme. Selain hal tersebut masih ditemukan adanya praktek percaloan dan gratifikasi dalam proses pelayanan perizinan di Kota Makassar.

Urgensinya, bahwa akan menjadi penting untuk diteliti hal yang terkait dengan pelayanan publik kepada masyarakat karena menyangkut akan hak mereka, apalagi tuntutan perkembangan sosial yang semakin rumit dan mendesak, maka penelitian ini akan menganalisis bagaimana Model inovasi pelayanan perizinan di Kota Makassar. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar**".

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana inovasi pelayanan izin usaha berbasis aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan izin usaha berbasis aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui inovasi pelayanan izin usaha berbasis aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan izin usaha berbasis aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar.

#### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Secara Akademik

Dengan penelitian ini diharapkan mempunyai implikasi teoritis dalam pengembangan ilmu pemerintahan khususnya persoalan Inovasi Pelayanan Publik sebagai bagian dari terwujudnya tata kelola unit pelayanan yang akuntabel dan transparan.

##### 2. Secara Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan pula mempunyai implikasi praktis yang dapat digunakan sebagai masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara *online* dalam pelayanan izin usaha melalui *e-Lebbami* di Kota Makassar.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Konsep dan Kerangka Teori

##### 1. Konsep Inovasi Pemerintahan

Inovasi adalah suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap/dirasa baru oleh individu atau kelompok masyarakat. Inovasi merupakan bagian integral bagi suatu organisasi, karena bukan hanya digunakan sebagai motor penggerak keberlangsungan organisasi, melainkan juga sebagai bentuk kemampuan dalam berkompetisi dengan organisasi lain. *United Nations Departement of Economic And Social Affairs* memberikan analisis tentang inovasi sebagai bagian dari revitalisasi administrasi publik, adanya inovasi dan eksperimen di pemerintah pusat dan daerah khususnya di bidang pelayanan dan pada saat ini berlangsung di berbagai penjuru dunia sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk merevitalisasi administrasi publik. Pertukaran dan berbagi pengalaman inovatif ini dapat menciptakan “pengetahuan baru” yang dapat diakses oleh negara-negara di seluruh dunia (Sururi, 2017).

Menurut Gopalakrishnan dan Damanpur (Noor, 2013) mengungkapkan inovasi pada dasarnya menunjukkan pada sesuatu yang baru, apakah berbentuk gagasan- gagasan baru, produk, metode atau bentuk pelayanan. Sedangkan menurut Rogers (Kurniasari, Herwinda & Sulandari, 2017) inovasi tidak hanya berurusan dengan pengetahuan baru dan cara-cara baru, tetapi juga dengan nilai-nilai karena harus bisa membawa hasil yang lebih baik, jadi selain melibatkan Iptek baru, tetapi juga melibatkan cara pandang dan perubahan

sosial. Selanjutnya menurut Albury menyatakan secara sederhana bahwa inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat, Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya (Rumahorbo, 2016).

Menurut Suwarno (Noor, 2013) terlepas dari perbedaan pemahaman akan inovasi tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi tidak akan terlepas dari:

- a. Pengetahuan baru, Sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.
- b. Cara baru, inovasi juga dapat berupa sebuah cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.
- c. Objek baru, Sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik (berwujud/tangible), maupun yang tidak berwujud (intangibile).
- d. Teknologi baru, Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.

e. Penemuan baru, Hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru sangat jarang ada kasus inovasi hadir sebagai sebuah kebetulan. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan semua hal yang baru yang berbeda dari yang telah ada sebelumnya baik berupa pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru maupun penemuan baru. Suatu inovasi harus memiliki manfaat karena inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya.

Menurut Rogers (Noor, 2013) mendefinisikan beberapa karakteristik inovasi, antara lain :

- a) Keunggulan relatif (*relative advantage*), yaitu derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik/ unggul dari yang pernah ada sebelumnya.
- b) Kompatibilitas (*compatibility*), yaitu inovasi sebaiknya mempunyai sifat kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
- c) Kerumitan (*complexity*), yaitu derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan.

d) Kemampuan diuji cobakan (*trialability*), yaitu derajat dimana suatu inovasi dapat diuji-coba batas tertentu.

e) Kemampuan diamati (*observability*) yaitu derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain.

Inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu. Dalam penelitian ini, inovasi harus memenuhi ciri-ciri terhadap aspek kemanfaatan, kesesuaian, kompleksitas, aplikasi dan pengamatan inovasi tersebut. Dimensi terhadap karakteristik tersebut menjadi acuan penelitian untuk melihat terpenuhi atau tidaknya lima aspek tersebut terhadap inovasi pelayanan publik terintegrasi secara online dalam pelayanan izin usaha melalui *e-Lebbami* di Kota Makassar.

Inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti yang dijelaskan Rogers (Rumahorbo, 2016). antara lain :

- 1) Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa, dan dari tidak tahu menjadi tahu.
- 2) Adanya kebebasan untuk berekspresi
- 3) Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif
- 4) Tersedianya sarana dan prasarana
- 5) Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.

Menurut Albury (Rumahorbo, 2016), pelaksanaannya suatu inovasi tidak berjalan dengan mulus atau tanpa resistensi. Banyak kasus inovasi justru terkendala oleh beberapa faktor, seperti halnya :

- a) Budaya yang tidak menyukai risiko (risk aversion).
- b) Secara kelembagaan, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani risiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.
- c) Keengganan menutup program yang gagal.
- d) Ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi follower. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnansi dan kemacetan kerja.
- e) Hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek
- f) Hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel.
- g) Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit.
- h) Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya. Namun di sisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima sistem yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau inefisiensi kerja.

Menurut Vries (2015), inovasi dipengaruhi beberapa faktor yang dapat mendukung atau menjadi penghambat yang dikategorikan pada empat tingkatan, yaitu:

- 1) Tingkat lingkungan, meliputi tekanan lingkungan (misalnya perhatian media/tuntutan publik); partisipasi dalam jaringan; aspek regulasi; kompatibel lembaga/organisasi/negara mengadopsi inovasi yang sama; dan persaingan dengan organisasi lain.
- 2) Tingkat organisasi meliputi: sumber daya; gaya kepemimpinan; tingkat risiko keengganan/ruang untuk belajar; insentif/imbalan; konflik; dan struktur organisasi.
- 3) Tingkat inovasi meliputi kemudahan dalam penggunaan inovasi; keuntungan relatif; kesesuaian; dan *trialability*.
- 4) Tingkat individu/ karyawan meliputi: otonomi karyawan; posisi organisasi; pengetahuan dan keterampilan kerja terkait; kreativitas; aspek demografi; komitmen/kepuasan dengan pekerjaan; perspektif dan norma-norma bersama; inovasi penerimaan; hasil inovasi sektor publik; efektivitas; efisiensi; mitra swasta yang terlibat; warga yang terlibat; dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Istimewa Yogyakarta, dalam melakukan inovasi banyak hambatan yang dihadapi. Beberapa penghambat tersebut antara lain yaitu :

- 1) Pemimpin atau pihak-pihak yang menolak menghentikan program atau membubarkan organisasi yang dinilai telah gagal.
- 2) Sangat tergantung kepada *high performers* bahkan *top leader* sebagai sumber inovasi.

- 3) Walaupun teknologi tersedia, tetapi struktur organisasi dan budaya kerja, serta proses birokrasi yang berbelit-belit menghambat berkembangnya inovasi.
- 4) Tidak ada rewards atau insentif untuk melakukan inovasi atau untuk mengadopsi inovasi.
- 5) Lemah dalam kecakapan (skills) untuk mengelola risiko atau mengelola perubahan.
- 6) Alokasi anggaran yang terbatas dalam sistem perencanaan jangka pendek.
- 7) Tuntutan penyelenggaraan pelayanan publik vs beban tugas administratif.
- 8) Budaya cari aman, "status quo", dan takut mengambil risiko dalam birokrasi masih terlalu kuat. (Hutagalung & Hermawan, 2018).

Berdasarkan faktor-faktor penghambat inovasi dari beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam melaksanakan inovasi berasal dari dalam dan luar lingkungan, perencanaan inovasi itu sendiri dan para pelaksana inovasi (karyawan/pekerja).

## **2. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional (Irsan, 2012).

Menurut Moenir (Rosyada, 2016) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha (Saputro, 2015) Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dan pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan ciri sebagai berikut:

- a. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
- b. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- c. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: Prosedur/tata cara pelayanan ; Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrative; Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan; Rincian biaya/tarif

pelayanan dan tata cara pembayarannya; Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

- d. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi, mengandung arti :
  - 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
  - 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ketepatan, waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- g. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
- h. Adaptif, cepat menyelesaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Lebih lanjut Thoha (Saputro, 2015) mengatakan, secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*) Sementara menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25/M.PAN/2/2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pendapat di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

### 3. Konsep *Electronic Government*

*Electronic Government* menurut Adriwati (Jumiati, 2010), yaitu sistem informasi yang menggunakan internet dan teknologi digital lain untuk melakukan transaksi, layanan publik, komunikasi, koordinasi dan manajemen organisasi pemerintah, yang meliputi layanan *government to government*, *government to business* dan *government to society*. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi

dan pelayanan kepada masyarakat, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Untuk itu harus ada inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud menjadi lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel.

*E-government* diperuntukkan kedalam: (a) pemerintah yang menggunakan teknologi, khususnya aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan delivery/layanan pemerintah kepada masyarakat kepada masyarakat, partner bisnis, pegawai, dan pemerintah lainnya; (b) suatu proses reformasi di dalam cara pemerintah bekerja, berbagai informasi dan memberikan layanan kepada internal dan eksternal klien bagi keuntungan baik pemerintah, masyarakat maupun pelaku bisnis; dan (c) pemanfaatan teknologi informasi seperti *wide area network* (WAN), internet, *world wide web*, komputer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, bisnis dan cabang-cabang pemerintah lainnya untuk memperbaiki layanan kepada masyarakat, memperbaiki layanan kepada dunia bisnis dan industri, memberdayakan masyarakat melalui akses kepada pengetahuan dan informasi, dan membuat pemerintah bekerja lebih efisien dan efektif (Habibullah, 2010).

Dengan adanya *e-government* dapat memangkas jalur birokrasi yang ada sebelumnya. *e-government* bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga Negara. Penggunaan teknologi informasi mempermudah

masyarakat untuk mengakses informasi serta dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik.

Kebijakan tentang penataan *e-government* diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-Government*. Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan pelayanan publik yang transparan, pengembangan *e-government* pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 terdapat tujuan strategis *e-government* yang perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi. Strategi *e-government* adalah sebagai berikut:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Berdasarkan Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, pengembangan *e-government* harus dilaksanakan secara harmonis dengan mengoptimalkan hubungan antara inisiatif masing-masing instansi dan penguatan kerangka kebijakan untuk menjamin keterpaduannya dalam suatu jaringan sistem manajemen dan proses kerja.

a. *Government To Citizens* (Pemerintah ke Masyarakat)

Dalam G-to-C ini aplikasi *e-government* yang paling umum yakni dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai aplikasi teknologi informasi untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utama dari aplikasi G-to-C ini adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contohnya dalam pembuatan E-KTP, SIM, STNK, dll.

b. *Government To Business* (Pemerintah ke Pelaku Usaha)

Dalam model G-to-B ini merupakan tipe yang mendekatkan antara pemerintah dengan pelaku usaha (pebisnis). Karena sangat dibutuhkan relasi yang sangat baik, antara pemerintah dengan kalangan bisnis. Diperlukannya relasi antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan bisnisnya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Contohnya

seperti pada proses perizinan pendirian usaha dan investasi, pengadaan lelang oleh pemerintah, dan kegiatan lain yang membutuhkan informasi secara online bagi pelaku usaha.

c. *Government To Governments* (Pemerintah ke Pemerintah)

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan. Contohnya dalam aplikasi yang dapat menghubungkan antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di Indonesia.

d. *Government To Employees* (Pemerintah ke Aparat/Pegawai)

Aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Contohnya sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotik, dsb) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dll) untuk menjamin tingkat kesejahteraan karyawan beserta keluarganya. (Sinaga & Suwitri, 2014).

Menurut Nugroho (Istiyanto, 2012) tahapan perkembangan implementasi e-government di Indonesia dibagi menjadi empat. Tahapan perkembangannya e-government sebagai berikut:

- a) *Web Presence*, yaitu memunculkan *website* daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam *website* pemerintah.
- b) *Interaction*, yaitu *web* daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi *Email* dalam *website* pemerintah.
- c) *Transaction*, yaitu *web* daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
- d) *Transformation*, yaitu pelayanan dari pemerintah meningkat secara terintegrasi.

#### 4. Konsep Pelayanan Izin Usaha berbasis Aplikasi *E-Lebbami*

Perlu dicatat dan digaris bawahi bahwa sebuah inovasi adalah hal yang membuat sesuatu baru yang belum ada di instansi lain dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar terus berinovasi dalam meningkatkan pelayanan masyarakat. Termasuk yang baru-baru ini diluncurkan yaitu dimana dalam mengurus izin di Makassar bisa dari rumah. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah dengan meluncurkan Aplikasi Layanan Berusaha, Berinvestasi, dan Mendirikan Bangunan Elektronik

(*e-Lebbami*). *E-Lebbami* itu ada muatan lokal, karena di Makassar kita branding berbasis budaya, artinya 'sudah selesai'. E itu untuk elektronik, Lebbami kepanjangan dari layanan berusaha, membangun dan berinvestasi.

Menurut Pelaksana Tugas Kepala DPM-PTSP Makassar, Firman Hamid Pagarra, penerapan aplikasi tersebut dalam rangka mempermudah dan mempercepat layanan perizinan. Hal ini selaras dengan slogan DPM-PTSP Makassar: Tancap Gaz atau Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin. "Makanya kami buat sekarang suatu tagline namanya, Tancap Gaz yang artinya Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin. Melalui aplikasi itu, biar orang di rumahnya bisa langsung mengurus. Itu lebih cepat. Berkasnya diupload di aplikasi itu" (Anki, 2019).

Aplikasi ini akan diintegrasikan dengan sistem Online Single Submission Penerapan aplikasi *E-Lebbami* ini juga ke depan akan diintegrasikan dengan sistem Online Single Submission (OSS) atau Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik di pemerintah pusat. Dengan begitu, database pelayanan pengurusan izin semakin dimaksimalkan. "Jadi kenapa ini ada, ke depannya diharapkan itu semua perizinan itu terdapat dalam database. Sekarang, pemerintah pusat sudah menerapkan sistem online namanya online single submission (OSS)," tutur Firman. Firman mengaku, aturan pendukung OSS berupa norma, standar, prosedur, dan kriteria (NSPK) belum turun sehingga integrasinya masih sementara dikoordinasikan (Arsyad, 2019).

## B. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu dijadikan sebagai salah satu referensi dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu yang dijadikan acuan atau referensi dalam penelitian ini sebagai pembeda, pendukung serta tambahan untuk menganalisa kajian perbedaan maupun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang digunakan:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sari dkk (2013), dengan judul Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makassar, menjelaskan tentang model inovasi pelayanan perizinan dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di lingkungan pemerintah Kota Makassar mendapatkan sorotan dari berbagai pihak terutama dari aspek kinerja pelayanan dalam peningkatan pendapatan asli daerah. Berdasarkan pandangan tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bentuk inovasi pelayanan di Unit Pelayanan Perizinan, faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan, model inovasi pelayanan perizinan yang akuntabel, transparan, efektif dan efisien untuk meningkatkan PAD di Dinas Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Pemerintah Kota Makassar dan sebagai salah satu indikator tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Sinaga & Suwitri, 2014). dengan judul Implementasi Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government* di Kabupaten

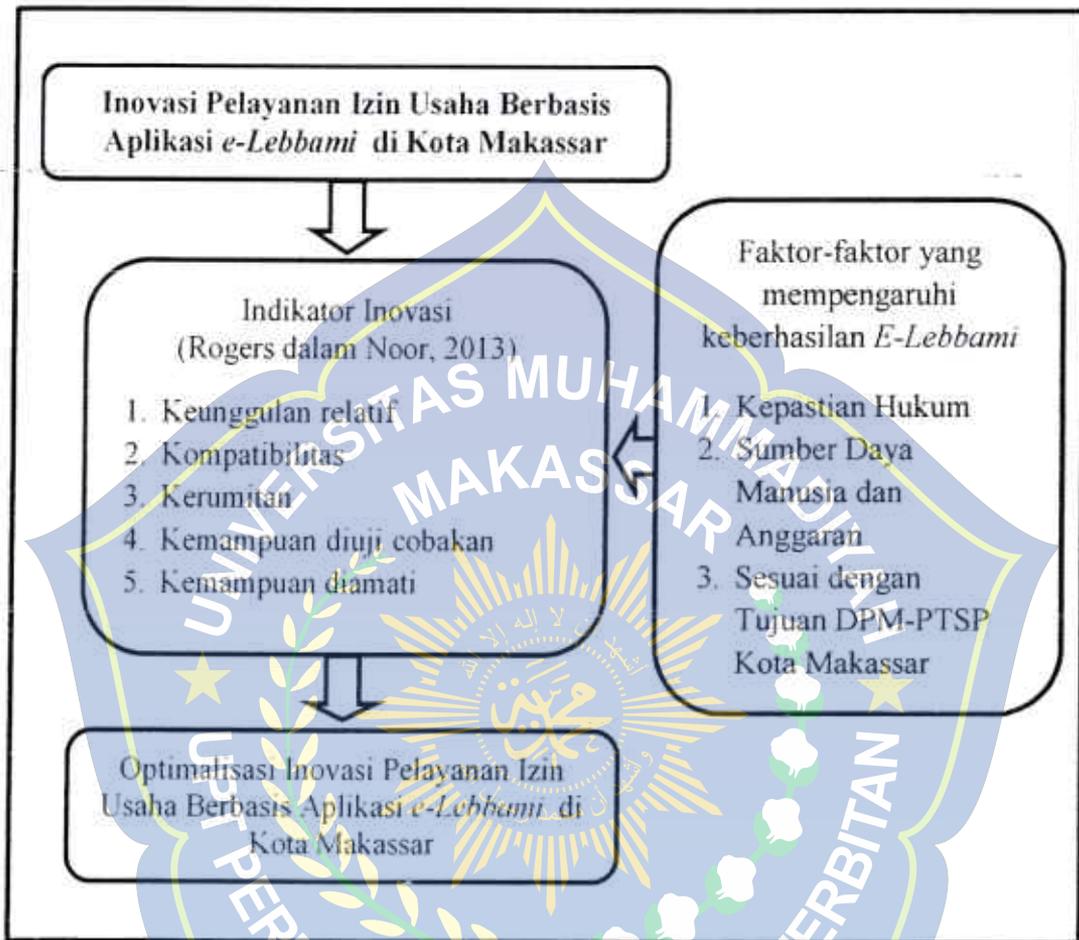
Semarang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Inpres No. 3 Tahun 2003 masih berjalan relatif baik. Masih terbatasnya pemahaman implementor, sumberdaya finansial dan sumberdaya manusia serta ketidakmerataan kondisi lingkungan sosial politik, ekonomi dan teknologi menjadi faktor kurang maksimalnya hasil yang dicapai oleh pemerintah Kabupaten Semarang. Adapun rekomendasi terhadap implementasi ini ialah peningkatan pemahaman implementor dengan melakukan sosialisasi, peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia dengan pelatihan-pelatihan dibidang teknologi informasi dan kesadaran setiap instansi pemerintah (SKPD) pemberian informasi secara *up to date* dalam pengembangan *e-Government*.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Julianto, 2019). dengan judul Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tahun 2016-2017. bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan dari sisi penggunaan teknologi dalam penyampaian layanan perizinan telah berjalan optimal. Namun, upaya kemitraan belum efektif menjangkau kelompok sasaran pelaku usaha dengan penyertaan modal usaha skala kecil atau menengah, dimana upaya kemitraan dan pengadaan/pembentukan layanan "mobil keliling" dengan tujuan mensosialisasikan dan pengurusan pelayanan perizinan yang mudah, cepat dan murah dengan "mengandeng" aparaturnya pemerintahan kecamatan di Kota Pekanbaru bersifat sementara dan inovasi dalam bentuk/ cara kemitraan tersebut belum bersifat sistematis, massif dan terjadwal ke pelaku usaha

masyarakat kecamatan. Faktor yang menghambat pelaksanaan, yaitu upaya memberikan pemahaman dan informasi terutama kepada pelaku usaha kecil-menengah yang intensitasnya masih rendah (terjadwal dan kontinyu) atau sosialisasi tersebut belum massif dilakukan dalam menjangkau sasaran dengan pelaku usaha skala kecil. Faktor penghambat lainnya perilaku/kesadaran masyarakat pelaku usaha dimana pelaku usaha dengan skala kecil yang belum memiliki izin disebabkan sebagian pemilik usaha berfikir tidak perlunya Surat Izin Usaha, sedangkan pelaku dengan penyertaan modal besar memiliki kesadaran yang lebih tinggi karena berfikir akan memiliki resiko yang besar apabila tidak melengkapi administrasi perizinan dalam menjalankan usahanya.

### C. Kerangka Pikir

Inovasi adalah sesuatu yang baru yang dapat diimplementasikan 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. *E-Lebbami* di DPM-PTSP Kota Makassar merupakan salah satu Inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Makassar demi mempermudah masyarakat menerima layanan publik terutama dalam pengurusan surat izin. Berikut gambar bagan kerangka pikir :



Gambar 2.1. Kerangka Pikir

#### D. Fokus Penelitian

Pembatasan fokus Penelitian sangat penting dan berkaitan erat dengan masalah maupun data yang dikumpulkan, dimana fokus merupakan pecahan dari masalah. Agar Peneliti dengan mudah dalam pencarian data, maka lebih dahulu ditetapkan fokus penelitian yang dimana fokus penelitaian yaitu Keunggulan relatif, Kompatibilitas, Kerumitan, Kemampuan diuji cobakan dan Kemampuan diamati serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar.

### E. Deskripsi Fokus Penelitian

Adapun deskripsi fokus penelitian yang ingin diteliti adalah sebagai berikut:

1. *E-Lebbami* adalah Elektronik Layanan Berusaha, Berinvestasi dan mendirikan Bangunan.
2. Keunggulan relatif (*relative advantage*), yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu inovasi *e-Lebbami* dianggap lebih baik/unggul dari yang pernah ada sebelumnya di DPM-PTSP Kota Makassar.
3. Kompatibilitas (*compatibility*), yaitu inovasi sebaiknya mempunyai sifat kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
4. Kerumitan (*complexity*), yang dimaksud dalam penelitian yaitu pemahaman dalam menggunakan *e-Lebbami* dalam pelayanan izin usaha berbasis aplikasi di DPM-PTSP Kota Makassar.
5. Kemampuan diuji cobakan (*trialability*), yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu derajat dimana suatu inovasi dapat diuji pelaksanaan *e-Lebbami* dalam pelayanan izin usaha berbasis aplikasi di DPM-PTSP Kota Makassar.

6. Kemampuan diamati (*observability*), yang dimaksud dalam penelitian yaitu inovasi *e-Lebbami* dalam pelayanan izin usaha di DPM-PTSP Kota Makassar memiliki hasil yang dapat terlihat dalam pelaksanaannya secara efektif.
7. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi *e-Lebbami* yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan izin usaha melalui *e-Lebbami* di DPM-PTSP Kota Makassar.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan waktu 2 (dua) bulan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena di DPM-PTSP Kota Makassar yang menerapkan Inovasi pelayanan online melalui *e-Lebbami*. Oleh karena itu peneliti tertarik meneliti tentang Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar.

#### B. Jenis dan Tipe Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini yaitu penelitian kualitatif, Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diambil yang didukung oleh data-data yang tertulis hasil wawancara, berwujud pernyataan atau berupa kata-kata.

##### 2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian adalah deskriptif kualitatif yang berupaya menggambarkan secara umum dengan fakta yang ada untuk menjawab semua permasalahan yang akan diangkat atau diteliti, oleh sebab itu untuk menjelaskan suatu hal yang kemudian diklasifikasikan sehingga dapat diambil suatu kesimpulan-kesimpulan tersebut dapat lebih mempermudah dalam melakukan penelitian dan pengamatan.

### C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dijangkau dari sumber data primer dan data sekunder dengan proposisi sesuai dengan tujuan penelitian ini.

1. Data primer, adalah data yang diperoleh dari pengamatan langsung (observasi), dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan yang betul-betul mengetahui tentang bagaimana Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar.
2. Data sekunder, adalah sumber data pendukung yang diperlukan untuk melengkapi data primer yang dikumpulkan. Hal ini dilakukan sebagai upaya penyesuaian dengan kebutuhan data lapangan yang terkait dengan objek yang dikaji, data sekunder terutama diperoleh melalui dokumentasi.

### D. Informan Penelitian

Metode pengambilan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, artinya teknik penentuan sumber data mempertimbangkan terlebih dahulu, bukan diacak. Artinya menentukan informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan fenomena penelitian. Dalam hal peneliti ingin mengetahui tentang Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan informan yang betul-betul dapat memberikan informasi sesuai dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Adapun informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1. Informan Penelitian

No	Nama informan	Pekerjaan/Jabatan
1.	H. A. Bukti Djufrie, SP., M.Si	Kepala Dinas DPM-PTSP Kota Makassar
2.	Alamsyah Ismail, SH	Kasubbag Perencanaan Dan Pelaporan
3.	Dra. Asriati Arifin, MM	Kepala Bidang Pelayanan Depan Perizinan
4.	Muhammad Al-Gazali, SE	Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi Dan Pelaporan Perizinan
5.	Asruddin	Masyarakat
6.	Siti Maryam	Masyarakat
7.	Rahman	Masyarakat

#### E. Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Observasi

Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan peneliti secara langsung dilapangan untuk mengetahui dan memperoleh data mengenai Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar.

##### 2. Wawancara

Peneliti akan melakukan wawancara langsung secara mendalam kepada informan yang menjadi obyek dari penelitian Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar.

##### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data dimana arsip-arsip yang dianggap menunjang dan penting dengan persoalan yang akan di teliti

baik berupa buku-buku, laporan tahunan, jurnal, karya tulis ilmiah, dokumen peraturan pemerintah serta undang-undang yang telah ada pada organisasi yang terkait dipelajari, disusun dan dikaji sedemikian rupa sehingga diperoleh data guna membagikan informasi berkaitan dengan observasi yang akan dilakukan.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang didapat dari hasil wawancara, dokumentasi, catatan lapangan, dengan cara menyusun data kedalam kategori, menguraikan kedalam komponen-komponen, melakukan penggabungan, menyusun kedalam struktur, memilih mana yang dianggap penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami baik untuk diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2016).

Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif Milles dan Huberman yaitu terdapat tiga proses yang berlangsung secara interaktif. (Pertama), Reduksi Data, yaitu cara memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan informasi dari berbagai sumber data misalnya dari catatan lapangan, dokumen, arsip dan sebagainya, sedangkan untuk proses mempertegas, mempersingkat, menghilangkan yang tidak perlu, memilih fokus, dan menyusun data sehingga kesimpulan bisa dibuat. (Kedua), Penyajian Data, seperti menyusun data dan mempersentasikan data dengan baik agar lebih mudah untuk dipahami. Penyajian bisa berupa matrik, gambar, skema, jaringan kerja, tabel dan seterusnya. (Ketiga), Menarik Kesimpulan atau melakukan

verifikasi, proses penarikan kesimpulan awal masi belum kuat, terbuka dan skeptis. Kesimpulan akhir akan dilakukan setelah penghimpunan data berakhir. Sugiyono, (2016).

## G. Keabsahan Data

Semua data yang diperoleh dan yang ditemukan dalam penelitian ini akan diuji kredibilitasnya dengan cara triangulasi. Menurut Sugiyono (2016) Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Lebih lanjutnya Sugiyono membagi triangulasi kedalam tiga macam yaitu :

### 1. Triangulasi Sumber

Trangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik diartikan sebagai penguji kreadibilitas data yang dilakukan dengan cara mengontrol data pada sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari hasil wawancara, kemudian dicocokkan dengan hasil observasi dan dokumen. Apabila dengan teknik pengujian kreadibilitas data tersebut masi menimbulkan hasil data yang berbeda-beda, maka peneliti akan melakukan

diskusi yang lebih mendalam dengan sumber data yang berkaitan atau yang lain guna memastikan data yang dianggap benar atau mungkin semua benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

### 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga seringkali mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dari hasil wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberi data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dibuat dengan cara melakukan pemeriksaan dengan wawancara, observasi, atau cara lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji memunculkan data yang berbeda, maka akan dilakukan tes secara berulang-ulang sehingga didapatkan kepastian datanya.

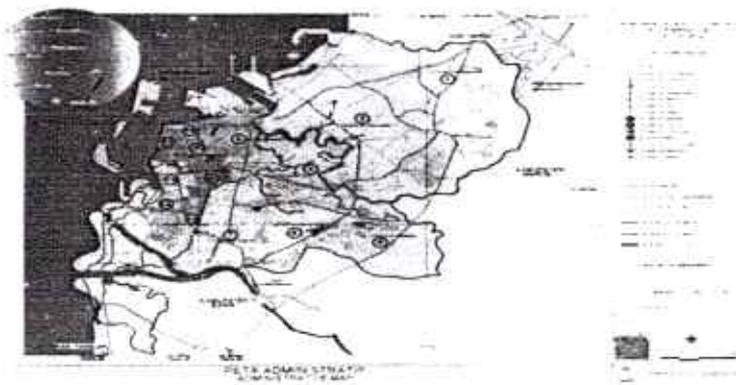
Nomor 86 Tahun 1999 tentang Perubahan Nama Kotamadya Ujung Pandang menjadi Kota Makassar, hal ini atas keinginan masyarakat yang didukung DPRD Tk.II Ujung Pandang saat itu, serta masukan dari kalangan budayawan, seniman, sejarawan, pemerhati hukum dan pelaku bisnis. Hingga saat ini Kota Makassar memasuki usia 406 tahun sebagaimana Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2000 yang menetapkan hari jadi Kota Makassar yaitu tanggal 9 Nopember 1597.

#### a. Keadaan Geografis

Kota Makassar secara administratif sebagai ibukota provinsi Sulawesi Selatan berada pada bagian barat pulau Sulawesi dengan ketinggian, 0-25 m dari permukaan laut. Kota Makassar secara geografis terletak 508, 6, 19 " Lintang Selatan (LS) 1190 24' 17" 38" Bujur Timur (BT)

Batas administrasi wilayah Kota Makassar berbatasan dengan:

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Pangkep
- 2) Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Maros
- 3) Sebelah Selatan berbatasan dengan Gowa
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar.



Gambar 4.1. Peta Wilayah Administrasi Kota Makassar

Secara administratif luas wilayah kota Makassar tercatat 175,77 km<sup>2</sup> yang meliputi 14 kecamatan dan terbagi dalam 143 kelurahan. Berikut dapat kita lihat pada tabel 4.1 tentang jumlah kelurahan menurut kecamatan di Kota Makassar.

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Kelurahan Kecamatan di Kota Makassar**

N	Kode wil.	Kecamatan	Kelurahan	RW	RT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	010	Mariso	9	47	217
2	020	Mamajang	13	56	283
3	030	Tamalate	10	108	533
4	031	Rappocini	10	104	555
5	040	Makassar	14	69	369
6	050	Ujung Pandang	10	37	139
7	060	Wajo	8	45	165
8	070	Bontoala	12	57	257
9	080	Ujung Tanah	12	50	198
10	090	Tallo	15	77	455
11	100	Panakukkang	11	91	570
12	101	Manggala	6	101	350
13	110	Biringkanaya	7	67	499
14	111	Tamalanrea	6	67	337
<b>Jumlah</b>			<b>143</b>	<b>974</b>	<b>4.827</b>

Sumber : Profil Kota Makassar, 2018

#### **b. Penduduk**

Penduduk Kota Makassar tahun 2012 tercatat sebanyak 1.369.606 jiwa yang terdiri dari 676.744 laki-laki dan 692.862 perempuan. Berikut dapat kita lihat pada tabel 4.2.tentang jumlah penduduk dirinci menurut kecamatan di Kota Makassar:

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Kota Makassar**

No.	Kode wil.	Kecamatan	Penduduk		Jumlah
			Laki-laki	Perempuan	
1	010	Mariso	28.161	28.165	56.524
2	020	Mamajang	28.892	30.278	59.170
3	030	Tamalate	87.551	89.396	176.947
4	031	Rappocini	74.811	79.373	154.184
5	040	Makassar	40.616	41.862	82.478
6	050	Ujung Pandang	12.829	14.372	27.201
7	060	Wajo	14.410	15.220	29.630
8	070	Bontoala	26.580	27.935	54.515
9	080	Ujung Tanah	23.597	23.532	47.129
10	090	Tallo	67.504	67.279	134.783
11	100	Panakkukang	70.439	71.869	142.308
12	101	Manggala	61.386	61.452	122.838
13	110	Biringkanaya	88.297	88.819	177.116

Sumber : Profil Kota Makassar, 2018

### c. Visi Kota Makassar

Rumusan Visi Kota Makassar 2014 sebagai bagian pencapaian Visi jangka panjang sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 13 Tahun 2006 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kota Makassar Tahun 2005-2025, yakni "Makassar sebagai Kota Maritim, Niaga, Pendidikan, Budaya dan Jasa yang berorientasi Global, Berwawasan Lingkungan dan Paling Bersahabat" adalah bagian tidak terpisahkan dari Visi Pemerintah Kota Makassar 2009 sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 14 Tahun 2004 tentang Rencana Strategis Pemerintah Kota Makassar Tahun 2004-2009 yang disempurnakan dengan Peraturan

Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2006 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Makassar Tahun 2005-2010 yakni “Makassar Kota Maritim, Niaga dan Pendidikan yang Bermartabat dan Manusiawi”, sehingga untuk menjamin konsistensi pembangunan jangka menengah dan jangka panjang dan agar dapat dipelihara kesinambungan arah pembangunan daerah dari waktu ke waktu, maka Visi Kota Makassar sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 6 tahun 2009 adalah “Makassar Menuju Kota Dunia Berlandas Kearifan Lokal”.

Visi ini terinspirasi dari dua hal mendasar: *Pertama*, yakni jiwa dan semangat untuk memacu perkembangan Makassar agar lebih maju, terkemuka dan dapat menjadi Kota yang diperhitungkan dalam pergaulan regional, nasional dan global. *Kedua*, yakni jiwa dan semangat untuk tetap memelihara kekayaan kultural dan kejayaan Makassar yang telah dibangun sebelumnya, ditandai dengan keterbukaan untuk menerima perubahan dan perkembangan, sembari tidak meninggalkan nilai-nilai yang menjadi warisan sejarah masa lalu. Selanjutnya Visi jangka panjang tersebut dijabarkan dalam visi 5 (lima) tahunan Pemerintah Kota Makassar, sebagai upaya mewujudkan visi jangka panjang dan sikap konsistensi Pemerintah Kota Makassar, sehingga tercipta kesinambungan arah pembangunan.

Memperhatikan kewenangan otonomi daerah sesuai Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah serta memperhatikan perkembangan lingkungan strategis dengan posisi Makassar Kawasan Timur

Indonesia, serta dengan dukungan nilai-nilai budaya yang menunjang tinggi harkat dan martabat manusia, maka dirumuskan Visi Pemerintah Kota Makassar Tahun 2010 sebagai berikut : "Makassar sebagai Kota Maritim, Niaga, Pendidikan yang Bermartabat dan Manusiawi". Visi tersebut mengandung makna :

- 1) Terwujudnya kota Maritim yang tercermin pada tumbuh berkembangnya budaya bahari dalam kegiatan sehari-hari dan dalam pembangunan yang mampu memanfaatkan daratan maupun perairan secara optimal dengan tetap terprosesnya peningkatan kualitas lingkungan hidupnya;
- 2) Terwujudnya atmosfir perniagaan yang aman, lancar dan mantap bagi pengusaha kecil, menengah maupun besar;
- 3) Terwujudnya atmosfir pendidikan yang kondusif dalam arti adil dan merata bagi setiap golongan dan lapisan masyarakat, yang relevan dengan dunia kerja, yang mampu meningkatkan kualitas budi pekerti dan relevan dengan pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK);
- 4) Terwujudnya Makassar sebagai kota maritim, niaga dan pendidikan ini dilandasi oleh martabat para aparat Pemerintah Kota, warga kota dan pendatang yang manusiawi dan tercermin dalam peri kehidupannya yang menjaga keharmonisan hubungan manusia dengan Tuhan, hubungan manusia dengan manusia dan hubungan manusia dengan alam.

#### **d. Misi Kota Makassar**

Berdasarkan Visi Pemerintah Kota Makassar Tahun 2010 yang pada hakekatnya diarahkan untuk mendukung terwujudnya Visi Kota Makassar Tahun 2025, maka dirumuskan Misi Pemerintah Kota Makassar Tahun 2010 sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan kultur maritim dengan dukungan infrastruktur bagi kepentingan lokal, regional, nasional dan internasional.
- 2) Mendorong tumbuhnya pusat-pusat perniagaan melalui optimalisasi potensi lokal;
- 3) Mendorong peningkatan kualitas manusia melalui pemerataan pelayanan pendidikan, peningkatan derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat;
- 4) Mengembangkan apresiasi budaya dan pengamalan nilai-nilai agama berbasis kemajemukan masyarakat;
- 5) Mengembangkan sistem pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa melalui peningkatan profesionalisme aparatur;
- 6) Mendorong terciptanya stabilitas, kenyamanan dan tertib lingkungan;
- 7) Peningkatan infrastruktur kota dan pelayanan public.

#### **2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar ialah salah satu instansi yang dibentuk dengan harapan dapat mempercepat upaya mensejahterakan masyarakat Makassar, baik

masyarakat maupun aparat pemerintah melalui perluasan kesempatan dibidang usaha yang sifatnya dalam kegiatan mempermudah pelayanan kepada masyarakat, yang dilaksanakan mengarah pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat yang dibutuhkan guna meningkatkan profesionalisme pegawai dan masyarakat untuk mampu bekerja sebagai wirausaha yang mandiri.

Sebagaimana yang tertuang pada Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 6 Tahun 2014, tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar adalah antara lain merumuskan kebijakan teknis pelayanan terpadu dibidang perizinan, non perizinan dan penanaman modal, baik untuk masyarakat maupun aparat/pegawai yang berbasis pada potensi daerah.

**a. Visi Dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar**

“Terwujudnya iklim investasi yang kondusif bagi semua melalui penyelenggaraan perizinan dan penanaman modal yang berkelas dunia”

- 1) Meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan dan penanaman modal yang transparan, akuntabel dan bebas korupsi.
- 2) Modernisasi pelayanan perizinan dan penanaman modal melalui penerapan teknologi informasi.
- 3) Meningkatkan kompetensi aparat DPMPTSP melalui penerapan sistem reward and punishment.

4) Optimalisasi potensi daerah untuk peningkatan daya saing investasi.

**b. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar yang di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2013 Nomor 7) dan Peraturan Walikota Nomor 20 tentang Tata Cara Pembentukan Izin di Kota Makassar.

Sebagai lembaga teknis daerah yang bertanggung jawab Kepala Walikota Makassar, maka Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar mempunyai tugas membantu Walikota Makassar di dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Bidang Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, dengan tugas dan fungsi sebagai berikut:

**1) Tugas Pokok:**

Bahwa dalam rangka efisien dan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas Pemerintahan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan di Kota Makassar dan untuk menjabarkan Peraturan Daerah Nomor & Tahun 2013 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

## 2) Fungsi:

- 1) Penyusunan rumusan kebijakan teknis penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal;
- 2) Penyusunan, perumusan dan penetapan program serta kebijakan di bidang pelayanan perizinan dan penanaman modal;
- 3) Penyelenggaraan pelayanan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu;
- 4) Pembinaan, pengawasan, pengendalian dan pelayanan perizinan dan non perizinan di bidang penanaman modal ;
- 5) Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang perizinan dan non perizinan ;
- 6) Pembinaan dan pelaksanaan pelayanan, informasi, pemrosesan/ pengolahan dan pelaporan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan ;
- 7) Pelaksanaan pelayanan pengaduan dan melakukan penyelesaian atas pengaduan ;
- 8) Penandatanganan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar;
- 9) Pelaksanaan koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan, termasuk koordinasi pengkajian teknis perizinan melalui Tim teknis.

10) Perumusan, pengembangan dan pengendalian penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai dengan kewenangannya ;

11) Pelaksanaan - perencanaan dan pengendalian teknis operasional pengelolaan keuangan, kepegawaian dan pengurusan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya ;

12) Pelaksanaan kesekretariatan ,

13) Pembinaan Unit Pelaksana teknis dan tenaga fungsional

**c. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar**

Adapun susunan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar sebagai berikut:

**1) Kepala Dinas**

Kepala Dinas mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok sesuai Kebijakan Walikota dan Peraturan perundang-undangan yang berlaku, merumuskan kebijaksanaan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan tugas-tugas Dinas.

**2) Sekretaris**

Sekretaris mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif bagi seluruh satuan kerja di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). Sekretaris terbagi atas:

a) Subbagian Umum dan Kepegawaian

b) Subbagian Keuangan

c) Subbagian Perlengkapan

**3) Bidang Pelayan Depan Perizinan:**

- a) Mengumpulkan data dan bahan tentang peraturan perundangan terkait pelayanan perizinan;
- b) Memberikan pelayanan informasi terkait pelayanan perizinan;
- c) Melakukan penelitian berkas izin dan kelengkapannya yang diajukan oleh pemohon sesuai ketentuan yang berlaku;
- d) Menelaah Peraturan Perundang-undangan dan ketentuan lainnya dibidang pelayanan depan perizinan;
- e) Melaksanakan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan dan pengembangan sistem informasi manajemen pelayanan perizinan secara terintegrasi;
- f) Melaksanakan pemuthakiran data, pembinaan, pengawasan dan pelaksanaan sistem informasi manajemen dinas;

**4) Bidang Pelayan Depan Perizinan:**

- a) Mengumpulkan data dan bahan tentang peraturan perundangan terkait pelayanan perizinan
- b) Memberikan pelayanan informasi terkait pelayanan perizinan;
- c) Melakukan penelitian berkas izin dan kelengkapannya yang diajukan oleh pemohon sesuai ketentuan yang berlaku;
- d) Menelaah Peraturan Perundang-undangan dan ketentuan lainnya dibidang pelayanan depan perizinan;
- e) Melaksanakan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan dan pengembangan sistem informasi manajemen pelayanan perizinan secara

terintegrasi;

- f) Melaksanakan pemuthakiran data, pembinaan, pengawasan dan pelaksanaan sistem informasi manajemen dinas;
  - g) Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Teknis :
  - h) Melakukan Pengkajian Teknis dan Verifikasi hasil peninjauan lapangan sesuai berkas perizinan teknis;
  - i) Membuat hasil pengkajian dan verifikasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan teknis;
  - j) Melakukan Peninjauan Lapangan Permohonan Perizinan Teknis;
  - k) Membuat hasil Peninjauan Lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan teknis;
  - l) Melakukan penghitungan retribusi Perizinan Teknis;
  - m) Membuat Penetapan Retribusi Daerah pelayanan perizinan teknis;
- 5) Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Non Teknis :**
- a) Mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data perizinan non teknis;
  - b) Melakukan Koordinasi perizinan non teknis;
  - c) Melaksanakan sosialisasi dan informasi tentang pelayanan perizinan non perizinan;
  - d) Melaksanakan peninjauan, penetapan dan pengkajian perizinan non teknis;
  - e) Merumuskan pelaksanaan pengelolaan administrasi perizinan non teknis.
  - f) Melakukan Pengkajian Teknis dan Verifikasi hasil peninjauan

lapangan sesuai berkas perizinan teknis.

**6) Bidang Pelayanan Penanaman Modal :**

- a) Menyiapkan dan memfasilitasi kemitraan antar usaha mikro dengan pengusaha besar.
- b) Menyelenggarakan promosi secara bersama dan terpadu lintas instansi dan dunia usaha.
- c) Melakukan perencanaan, identifikasi dan menyusun klasifikasi investasi penanaman modal.
- d) Melakukan penilaian terhadap perusahaan PMDN dan PMA yang berprestasi dan berkinerja baik.
- e) Melaksanakan sosialisasi, workshop, bimbingan teknis dan kegiatan lainnya yang berkaitan dengan pemberdayaan usaha dan penanaman modal.
- f) Melaksanakan penyuluhan dan pembinaan pelaku usaha mikro, kecil, menengah, besar dan koperasi untuk bermitra dengan pengusaha besar.
- g) Memberdayakan badan usaha melalui pembinaan dan meningkatkan kemitraan penanaman modal.

**d. Kepegawaian**

Dalam menunjang tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar salah satu faktor yang penting adalah faktor sumber daya manusia aparatur. Adapun jumlah PNS yang dipekerjakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar tahun 2014 ialah sebanyak

87 orang. Dengan presentase 44 tenaga kontrak dan 43 pegawai negeri sipil.

Pegawai merupakan salah satu kunci pokok dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan organisasi untuk melaksanakan tuntutan tugas atau pekerjaan tersebut. Untuk mengetahui keadaan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar dapat dilihat sebagai berikut :

1) Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dalam pelaksanaan tugas selain jumlah pegawai yang dibutuhkan oleh sebuah instansi atau organisasi, dalam pelaksanaan tugas juga membutuhkan adanya kemampuan dan keterampilan dari pegawai. Adapun tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Persentase Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Jenis Pendidikan	Laki – laki	Perempuan	Jumlah
1.	S2	5	8	13
2.	S1	17	24	41
3.	D3	2	3	5
4.	SLTA	16	10	13
5.	SLTP	5	8	41
<b>JUMA</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>

Sumber : Profil DPM-PTSP Kota Makassar, 2018

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar

paling banyak memiliki tingkat pendidikan S1 dengan jumlah 41 orang, kemudian tingkat 52 pendidikan SLTA dengan jumlah 26 orang, tingkat pendidikan S2 dengan jumlah 13 orang, tingkat pendidikan D3 dengan jumlah 5 orang dan jumlah pegawai dengan tingkat pendidikan SLTP ialah 2 orang.

## 2) Pegawai Berdasarkan Golongan

Adapun jumlah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar terdiri dari beberapa golongan yaitu golongan II, III, dan golongan IV. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Klasifikasi Tingkat Pangkat/Golongan Pegawai**

N	Golongan	Laki - laki	Perempuan	Jumlah
1	IV/c	-	1	1
2	IV/b	1	-	1
3	IV/a	4	2	6
4	III/d	4	3	7
5	III/c	2	6	8
6	III/b	2	2	4
7	III/a	3	1	4
8	III/d	2	1	3
9	II/c	2	-	2
10	II/b	2	4	6
11	II/a	-	1	1
12	Tenaga kontrak	19	25	44
<b>JUMLAH</b>		<b>41</b>	<b>46</b>	<b>87</b>

Sumber : Profil DPM-PTSP Kota Makassar, 2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa pegawai berpangkat/golongan IV berjumlah 8 orang, pegawai berpangkat/golongan III berjumlah 23 orang, pegawai berpangkat/golongan II berjumlah 9 orang, dan jumlah tenaga kontrak 44 orang.

## **B. Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar.**

E-government bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga Negara. Penggunaan teknologi informasi mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi serta dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik.

Inovasi kembali dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar demi mempermudah pelayanan ke masyarakat. Aplikasi Layanan Usaha, investasi, serta mendirikan bangunan secara elektronik atau (*e-Lebbami*) dihadirkan untuk semakin mempermudah pelayanan masyarakat di DPM-PTSP. Penerapan aplikasi tersebut dalam rangka mempermudah dan mempercepat layanan perizinan. Hal tersebut merupakan tujuan DPM-PTSP Kota Makassar dengan tagline Tancap Gaz (Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin). Kepala DPM-PTSP Kota Makassar, Firman Pagarra mengatakan DPM-PTSP Kota Makassar sekarang memiliki suatu tagline namanya, Tancap Gaz, dan melalui aplikasi *e-Lebbami*, masyarakat cukup di rumah sudah dapat mengurus perizinan tanpa datang ke DPM-PTSP, cukup berkasnya saja diupload melalui aplikasi *e-Lebbami*.



(Gambar 4.2 Tampilan Aplikasi E-Lebbami)

Inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu. Dalam penelitian ini, inovasi harus memenuhi ciri-ciri terhadap aspek kemanfaatan, kesesuaian, kompleksitas, aplikasi dan pengamatan inovasi tersebut. Dimensi terhadap karakteristik tersebut menjadi acuan penelitian untuk melihat terpenuhi atau tidaknya lima aspek tersebut terhadap inovasi pelayanan publik terintegrasi secara online dalam pelayanan izin usaha melalui *e-Lebbami* di Kota Makassar. Agar Peneliti dengan mudah dalam pencarian data, maka lebih dahulu ditetapkan fokus penelitian yang dimana fokus penelitaian yaitu Keunggulan relatif (*relative advantage*), Kompatibilitas (*compatibility*), Kerumitan (*complexity*), Kemampuan diuji cobakan (*trialability*) dan Kemampuan diamati (*observability*) dalam Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar, sebagaimana hasil penelitian berikut:

### 1. Keunggulan relatif (relative advantage)

Keunggulan relatif (relative advantage), yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu inovasi *e-Lebbami* dianggap lebih baik/unggul dari yang pernah ada sebelumnya di DPM-PTSP Kota Makassar. Dalam sebuah inovasi tentu diciptakan berdasarkan dari pengalaman sebelumnya yang dimana tentunya harus di pahami apa yang menjadi kekurangan dari inovasi sebelumnya sehingga untuk menciptakan suatu inovasi tentunya harus memenuhi dari kekurangan-kekurangan yang terjadi sebelumnya tanpa menghilangkan hal-hal yang sudah ada dari pelaksanaan tersebut. Suwarman (2010), suatu inovasi di anggap lebih baik atau unggul dari yang pernah ada sebelumnya di lihat dari ekonominya, kepuasan, dan lain-lain. Semakin besar keunggulan dirasakan semakin cepat inovasi dapat diadopsi.

Keunggulan sebuah inovasi yang baru tentunya akan memberikan hasil kerja yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat selaku pengguna. Tentunya dalam membuat suatu inovasi tidak bisa di pisahkan oleh dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri seringkali dalam sebuah inovasi hanya lebih mengutamakan sebuah keuntungan yang ingin dicapai dengan melalui inovasi yang diciptakan oleh sektor swasta maupun sektor industri.

Inovasi dari segi sektor publik merupakan suatu keharusan yang harus dibuat karena sektor publik tentunya akan selalu di hadapkan pada kebutuhan masyarakat yang semakin hari semakin berkembang, tentunya diharapkan dengan adanya inovasi sektor pelayan publik akan memberikan keunggulan tersendiri bagi masyarakat sehingga dalam pelaksanaannya nanti akan menjadi

lebih baik tanpa harus melalui prosedur ataupun mekanisme yang berbelit-belit lagi.

Dalam hal ini pemerintah Kota Makassar selaku pembuat kebijakan atau program tentunya harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan warga atau kekurangan-kekurangan dalam program ataupun inovasi yang ada sebelumnya. Tentunya pemerintah dalam di tuntut untuk selalu berkreaitivitas dalam menciptakan suatu inovasi dalam berbagai bentuk terutama inovasi pelayanan publik sehingga inovasi yang di hasilkan nanti dapat memberikan keuntungan ataupun keunggulan bagi masyarakat itu sendiri selaku pengguna apakah dari segi biaya terjangkau, cepat prosedur pelayanannya, ataupun mudah di akses ataupun yang lain-lain.

Dengan melalui aplikasi *e-Lebbami* yang di buat oleh pemerintah Kota Makassar tentunya diharapkan dapat memberikan harapan kepada masyarakat dalam perbaikan pelayanan izin usaha di Kota Makassar. secara program tentunya memiliki keunggulan tersendiri yang dimana merupakan bagian dari pencapaian tujuan dari aplikasi *e-labbami*. Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Depan Perizinan DPM-PTSP Kota Makassar, mengatakan bahwa:

“Keunggulan dari aplikasi *e-Lebbami* ini ada 3 layanan yaitu ada layanan Berusaha, Berinvestasi, dan Mendirikan Bangunan Elektronik (*e-Lebbami*). Penerapan aplikasi tersebut dalam rangka mempermudah dan mempercepat layanan perizinan. Hal tersebut merupakan tujuan DPM-PTSP Kota Makassar dengan tagline Tancap Gaz (Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin)” (Hasil wawancara dengan AA pada tanggal 22 Oktober 2020).

Pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Depan Perizinan DPM-PTSP Kota Makassar dalam hal keunggulan aplikasi *e-Lebbami* ini di dukung oleh Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi Dan Pelaporan Perizinan yang menyatakan bahwa:

“kita kan memiliki 3 layanan jadi yang pertama layanan Berusaha, Berinvestasi, dan Mendirikan Bangunan. Nah *e-Lebbami* yang 24 jam dan semua masyarakat Makassar dapat menggunakan akses ini baik yang kaya maupun yang miskin dalam mengurus surat izin” (Hasil wawancara dengan MAG pada tanggal 22 Oktober 2020).

Bedasarkan wawancara di atas, bahwa program inovasi *e-Lebbami* memiliki keunggulan yang dimana dari keunggulan inovasi *e-Lebbami* ini, maka masyarakat dapat menggunakan ataupun mengakses layanan ini 24 jam atau setiap hari dan pastinya dengan program ini juga dapat dinikmati oleh seluruh warga khususnya Kota Makassar tanpa melihat status sosial.

Sebuah inovasi yang dibuat oleh organisasi sektor publik tentunya harus memperhatikan dari segi ekonomi maupun dari segi mekanisme atau prosedur pelayanannya sehingga dapat memudahkan dalam mengakses *e-Lebbami* ini dan secara biaya terjangkau. Dari hasil wawancara dengan dengan Subbagian Perencanaan Dan Pelaporan DPM-PTSP Kota Makassar yang menyatakan bahwa:

“dari awal dibuatnya inovasi ini tentu sudah ditetapkan bahwa biaya untuk layanan ini gratis, jadi kami selaku pelaksana tidak mengenakan biaya sepeserpun kepada masyarakat dan secara prosedur pun tentunya sangat mudah sehingga masyarakat dengan gampang bisa menggunakan aplikasi ini. (Hasil wawancara dengan AI pada tanggal 25 Oktober 2020). Bedasarkan hasil wawancara dengan Subbagian Perencanaan Dan

Pelaporan DPM-PTSP Kota Makassar mengatakan bahwa program tersebut secara biaya sangat terjangkau bahkan gratis dan mekanismenya sangat mudah.

Begitupun yang dialami masyarakat selaku pengguna aplikasi *e-Lebbami* yang mengatakan bahwa:

“secara pribadi aplikasi ini bagus karena bisa cukup dirumah saja kita dapat mengurus surat izin sehingga bagi saya sangat memudahkan dalam hal pengurusan surat izin hanya cukup mengupload dokumen yang dibutuhkan dalam aplikasi tersebut” (Hasil wawancara dengan AR pada tanggal 19 Oktober 2020).

Pernyataan yang disampaikan oleh salah satu masyarakat dalam hal keunggulan aplikasi *e-Lebbami* ini di dukung oleh salah satu masyarakat pengguna aplikasi *e-lebbami* yang menyatakan bahwa:

“aplikasi ini sangat bagus karena zaman sekarang bisa dikatakan setiap masyarakat sudah memiliki smartphone masing-masing sehingga sangat mudah mengakses aplikasi *e-Lebbami* untuk mengurus keperluannya di DPM-PTSP Kota Makassar, jadi tidak susah lagi untuk datang ke kantornya mengatri berjam-jam” (Hasil wawancara dengan RM pada tanggal 19 Maret 2021).

Bedasarkan hasil wawancara tersebut di atas dalam pelayanan aplikasi *e-Lebbami* ini sangat membantu terutama dalam ini masyarakat selaku pengguna dalam hal memperoleh layanan ini. Selain itu juga di dukung oleh keunggulan-keunggulan yang bervariasi sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai yang dijelaskan oleh kepala Bidang Pelayanan Depan Perizinan dan Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi Dan Pelaporan Perizinan DPM-PTSP Kota Makassar.

Bedasarkan hasil penelitian dan observasi di lokasi penelitian bahwa, keunggulan suatu inovasi merupakan aspek yang sangat penting dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Dengan keunggulan *e-Lebbami* memiliki kegunaan layanan usaha, investasi, serta mendirikan bangunan secara elektronik yang diperuntukkan untuk masyarakat Kota Makassar sehingga

memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinannya dan keunggulannya hadirnya aplikasi ini selain mengefesien waktu dapat memutus terjadinya calo di kantor DPM-PTSP Kota Makassar dengan begitu akan memberikan ciri khas tersendiri sehingga dengan mudahnya masyarakat dapat menggunakan inovasi tersebut dan keunggulan tersebut dapat memberikan suatu hasil yang baik sehingga tujuan dari program tersebut dapat tercapai.

Tabel 4.5

### Perbandingan Sebelum dan Sesudah Ada Inovasi

Sebelum ada Inovasi	Sesudah ada Inovasi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas kinerja aparat pelayanan perizinan belum optimal.</li> <li>• Kurang sederhananya prosedur pelayanan.</li> <li>• Lamanya proses pengurusan izin.</li> <li>• Biaya yang dianggap masyarakat masih mahal.</li> <li>• Pejabat yang berwenang menandatangani berkas kadang-kadang tidak berada ditempat ketika mengurus perizinan.</li> <li>• Masih ditemukan adanya praktek percaloan gratifikasi dalam proses pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat dapat menggunakan ataupun mengakses layanan izin 24 jam/setiap hari.</li> <li>• Program ini juga dapat dinikmati seluruh warga khususnya kota Makassar tanpa melihat status sosial.</li> <li>• Program tersebut secara biaya sangat terjangkau bahkan gratis dan mekanismenya sangat mudah.</li> <li>• Memutus terjadinya calo.</li> <li>• Proses pembuatan izin hanya 5 hari.</li> </ul>

Sumber: Hasil wawancara di DPM-PTSP Kota Makassar

## 2. Kompatibilitas (compatibility)

Kompatibilitas (compatibility), yaitu inovasi sebaiknya mempunyai sifat kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat

memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

DPM-PTSP Kota Makassar dalam hal ini sebagai organisasi publik juga dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik melalui sebuah inovasi. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh DPM-PTSP Kota Makassar dalam memberikan pelayanan publik adalah layanan *E-Lebbami*. Dengan melalui inovasi pelayanan publik berupa *e-Lebbami* yang dilaksanakan oleh DPM-PTSP Kota Makassar dapat menjadi pionir dalam menjawab berbagai tantangan dan kebutuhan tersebut. Kompatibilitas ini menjelaskan kecocokan inovasi yang baru dibuat oleh instansi terkait apakah masih sesuai dengan standar pelayanan yang sudah melekat dalam instansi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala DPM-PTSP Kota Makassar yang menyatakan bahwa

“Penerapan aplikasi tersebut dalam rangka mempermudah dan mempercepat layanan perizinan. Hal ini selaras dengan tagline Tancap Gaz atau Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin, makanya kami buat sekarang suatu tagline namanya, Tancap Gaz yang artinya Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin. Melalui aplikasi itu, biar orang di rumahnya bisa langsung mengurus. Itu lebih cepat. Berkasnya diupload di aplikasi itu” (Hasil wawancara dengan BD pada tanggal 25 Oktober 2020).

Pernyataan yang disampaikan oleh Kepala DPM-PTSP Kota Makassar dalam hal inovasi aplikasi *e-Lebbami* ini sebaiknya mempunyai sifat kesesuaian dengan inovasi yang digantinya di dukung oleh Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi Dan Pelaporan Perizinan yang menyatakan bahwa:

“Inovasi yang dibuat oleh DPM-PTSP Kota Makassar masih mengikuti standar pelayanan instansi tersebut. Karena perbedaannya hanya dahulu sebelum ada *e-Lebbami*, para pemohon harus membawa berkas ke DPM-PTSP Kota Makassar yang diminta. Sedangkan ketika sudah ada *e-Lebbami*, para pemohon tidak perlu membawa berkasnya lagi dan cukup mengupload saja kedalam aplikasi *e-Lebbami* sesuai dokumen yang diminta dalam mengurus perizinan” (Hasil wawancara dengan MAG pada tanggal 22 Oktober 2020).

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat. Aplikasi Layanan Berusaha, Berinvestasi dan Mendirikan Bangunan elektronik (*e-Lebbami*) yang dibentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Makassar sangat membantu masyarakat. Hal tersebut dikemukakan informan selaku pengusaha yang menggunakan *e-Lebbami* mengurus segala perizinan perusahaannya. Bahwa :

“aplikasi yang sangat cepat memberikan pelayanan kepada masyarakat karena menggunakan sistem teknologi informasi, kita juga kalau mau mengurus perizinan di DPM-PTSP Kota Makassar sangat cepat. Apalagi sistem pelayanan juga tepat” (Hasil wawancara dengan SM pada tanggal 19 Oktober 2020).

Penerapan aplikasi *e-Lebbami* ini juga kedepan akan diintegrasikan dengan sistem Online Single Submission (OSS) atau Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di pemerintah pusat. Dengan begitu, database pelayanan pengurusan izin semakin dimaksimalkan. Dari hasil

wawancara dengan Subbagian Perencanaan Dan Pelaporan DPM-PTSP Kota Makassar yang menyatakan bahwa:

“Jadi kami sekarang sesuai amanat dari undang-undang dan peraturan menteri bahwa di saat-saat sekarang ini memang seluruh pelayanan perizinan harus berbasis online. Makanya di pusat dibentuk namanya, Online Single Submission atau OSS, Hanya saja aturan pendukung OSS berupa norma, standar, prosedur, dan kriteria (NSPK) belum turun sehingga integrasinya masih sementara dikoordinasikan. Sembari menunggu aplikasi pemerintah pusat tersebut dilaksanakan” (Hasil wawancara dengan A1 pada tanggal 25 Oktober 2020).

Bedasarkan hasil penelitian dan observasi di lokasi penelitian bahwa pelaksanaan dari inovasi pelayanan perizinan berupa *e-Lebbami* di DPM-PTSP Kota Makassar telah mengacu pada nilai dan norma yang ada di masyarakat. Pelaksanaan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mewujudkan tertib administrasi melalui penyederhanaan proses perizinan. Pelaksanaan *e-Lebbami* mengacu pada pelayanan sebelumnya dengan menyempurnakan dari sistem sebelumnya sesuai dengan tuntutan zaman dan kondisi masyarakat saat ini dimana setelah adanya *e-Lebbami*, persyaratan untuk mengurus perizinan tetap sama yang berubah hanya disistem yang telah *online*. *E-Lebbami* telah sesuai dengan kebutuhan dari para masyarakat yang ingin mendapatkan surat izin dengan cepat dan mudah. Penggunaan sistem berbasis teknologi juga menyesuaikan kondisi masyarakat saat ini yang cukup bergantung pada teknologi informasi yang berkembang.

### 3. Kerumitan (complexity)

Kerumitan (complexity), yang dimaksud dalam penelitian yaitu pemahaman dalam menggunakan *e-Lebbami* dalam pelayanan izin usaha berbasis aplikasi di DPM-PTSP Kota Makassar. Suatu inovasi yang ada

pastinya memiliki tingkat kesulitan yang berbeda-beda dalam mengimplementasi suatu program. Kondisi ini tentunya akan memberikan efek bagi pengguna dalam hal ini masyarakat karena dalam suatu inovasi baik yang sudah ada maupun yang baru tentunya di tuntut untuk selalu memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses atau menggunakan suatu program.

Akan tetapi suatu inovasi dapat dikatakan sulit atau tidaknya tergantung dari pemahaman masyarakat apakah mengerti dengan inovasi tersebut dari segi mekanismenya atau pun dari segi prosedur pelaksanaannya. Dalam hal ini sektor organisasi publik selaku dari penanggung jawab dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Suatu inovasi tentunya dibuat agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara umum seiring perkembangan era globalisasi, dan semakin majunya teknologi tentunya membuat peran pemerintah diperlukan dalam membuat sebuah kebijakan seiring dengan perkembangan zaman agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi tanpa menghilangkan nilai-nilai suatu inovasi yang sudah ada. Selaku pengguna tentunya akan menjadi salah satu

faktor penentu suatu inovasi berhasil atau tidak jika masyarakat memahami inovasi tersebut.

Biasanya suatu produk inovasi yang diciptakan oleh orang lain ataupun suatu instansi menyembunyikan banyak rahasia penting dalam pelaksanaannya, jadi dengan kondisi seperti itu tentunya akan sulit untuk orang lain untuk meniru maupun mengadopsi suatu inovasi, dan secara adaptasi baik waktu dan tempat akan sulit untuk diimplementasikan suatu program.

Menurut Suwarman (2010), beberapa inovasi tentu ada yang dengan mudahnya dapat dipahami ataupun digunakan ada juga yang sebaliknya semakin sulit untuk dipahami dan dimenegerti maka semakin lama suatu inovasi dapat di adopsi. Dalam hal ini aplikasi *e-Lebbami* tentunya diharapkan dengan adanya inovasi yang sudah berjalan sejak tahun 2019 dapat memberikan kemudahan sehingga dengan cepat dapat memahami dan untuk tingkat kesulitan tentunya menjadi aspek yang sangat perlu diperhatikan karena jika tingkat kesulitan inovasi *e-labbami* ini cukup tinggi apakah dari segi mekanismenya ataupun prosedur pelayanannya, maka *e-labbami* tidak akan berjalan baik tanpa di dukung oleh masyarakat yang diharapkan selaku pengguna untuk mengsucceskan aplikasi *e-labbami* ini. Berikut kutipan wawancara dengan Kepala DPM-PTSP Kota Makassar mengatakan bahwa:

“sejauh ini untuk tingkat kesulitan dari aplikasi ini tidak ada, hanya saja jika ada pengguna yang kurang tahu dalam mengupload dokumen ke aplikasi tersebut tetapi mereka biasaya bertanya kepada orang yang paham dalam menggunakan aplikasi *e-Lebbami* karena didalam juga ada petunjuknya untuk megupload dokumen yang dibutuhkan dalam mengurus surat izin” (Hasil wawancara dengan BD pada tanggal 25 Oktober 2020).

Bedasarkan dari hasil wawancara dengan informan Kepala DPM-PTSP Kota Makassar mengatakan bahwa aplikasi *e-Lebbami* ini secara menyeluruh tidak ada kesulitan tapi lebih kepada ke pengguna yang ingin membutuhkan pelayanan surat perizinan pada kondisi tertentu seperti mengupload dokumen. Pernyataan yang disampaikan senada yang dikatakan oleh Subbagian Perencanaan Dan Pelaporan mengatakan bahwa:

“tidak ada, cuma kadang ada pengguna yang mengupload tidak sesuai dengan penempatan dokumen, contohnya permintaan dokumen di aplikasi *e-Lebbami* foto KTP tetapi yang terupload adalah foto Kartu Keluarganya yang di upload” (Hasil wawancara dengan A1 pada tanggal 25 Oktober 2020).

Bedarkan hasil wawancara dengan informan diatas mengatakan bahwa kerumitan ataupun kesulitan lebih kepada untuk kondisi penggunaan aplikasi *e-Lebbami* ini dalam hal mengupload dokumen yang dibutuhkan dalam mengurus surat izin sehingga dalam pelayanan tersebut bisa terganggu dengan kondisi seperti yang dihadapi oleh pelaksana.

Dalam sebuah inovasi tingkat kesulitan tentunya tergantung dari kemampuan sumber daya yang ada di instansi terkait selaku pelaksana karena tidak akan jalan suatu inovasi jika yang bertindak selaku pelaksana dan memahami aplikasi *e-Lebbami* secara regulasi atau pelaksanaanya. Sehingga dengan adanya sumber daya manusia maka suatu inovasi tersebut dapat terlaksana. Dari kutipan wawancara dengan Bidang Pelayanan Depan Perizinan DPM-PTSP Kota Makassar yang menyatakan bahwa:

“sebenarnya ada, pasti selalu ada kesulitan, yang pertama walaupun sumber dayanya tersedia tapi tidak semua skill sumber dayanya sama jadi kami sudah aspirasikan untuk update ilmu terkait skill, untuk faktor

luarnya lebih dalam kesulitan pengguna aplikasi tersebut” (Hasil wawancara dengan AA pada tanggal 22 Oktober 2020).

Bedasarkan hasil wawancara dengan informan diatas mengatakan bahwa dalam pengimplementasikan *e-Lebbami* ini memiliki kesulitan itu sendiri tak lepas dari kemampuan sumber daya manusianya walaupun sumber daya manusianya tersedia tapi secara skill pun berbeda ataupun dalam kondisi tertentu. Masyarakat selaku pengguna tentunya memiliki penilaian tersendiri terkait sejauh mana tingkat kesulitan dari aplikasi *e-Lebbami* ini yang mengatakan bahwa:

“untuk tingkat kesulitan bagi saya selaku pengguna layanan ini tidak ada masalah karena dari pelaksanaannya cukup kita mempersiapkan dokumen yang sesuai permintaan dalam mengurus surat izin kemudian diupload, jadi sangat mudah karena cukup dirumah saja tidak perlu lagi mengantri dikantor DPM-PTSP Kota Makassar” (Hasil wawancara dengan SM pada tanggal 19 Oktober 2020).

Bedasarkan hasil wawancara dengan informan diatas mengatakan bahwa kesulitan ataupun kerumitan dari aplikasi *e-Lebbami* ini selaku pengguna tidak ada kesulitan berarti baik secara pelaksanaannya maupun dari segi kemampuan sumber daya manusianya semua layanannya dikatakan cukup baik.

Bedasarkan hasil observasi dan penelitian, maka penulis berpendapat bahwa kerumitan dalam sebuah inovasi dalam hal ini *e-Lebbami* ini tak lepas dari beberapa hal dan secara umum kerumitan atau kesulitan dari aplikasi *e-Lebbami* lebih kepada pengguna yaitu masyarakat terkadang kesulitan dalam hal mengupload dokumen sesuai permintaan aplikasi *e-Lebbami* untuk mengurus surat perizinan.

#### 4. Kemampuan diuji cobakan (trialability)

Kemampuan diuji cobakan (trialability), yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu derajat dimana suatu inovasi dapat diuji pelaksanaan *e-Lebbami* dalam pelayanan izin usaha berbasis aplikasi di DPM-PTSP Kota Makassar. Inovasi ini menjelaskan bahwa suatu inovasi harus dapat diuji dan dicoba apakah sasaran inovasi ini telah merasakan keunggulan dari hadirnya inovasi tersebut, dan berguna untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Uji coba sebelum dilaksanakan juga dilakukan oleh DPM-PTSP Kota Makassar sebelum menerapkan inovasinya ke pengguna layanan. Dalam hal ini inovasi *e-lebbami*, DPM-PTSP Kota Makassar melakukan pengajuan, penganggaran, serta pelatihan dan pendampingan untuk mengujinya. Uji coba ini dilakukan untuk melihat kesiapan sumber daya, system, dan fasilitas yang tersedia. Namun, dalam prakteknya membutuhkan jangka waktu secara berkala. Berikut kutipan wawancara dengan Kepala DPM-PTSP Kota Makassar mengatakan bahwa:

“*e-Lebbami* dalam pelayanan izin berbasis aplikasi ini sudah mulai diperkenalkan oleh DPM-PTSP Kota Makassar pada tahun 2019. Pada saat itu, DPM-PTSP Kota Makassar melakukan sosialisasi tentang adanya inovasi *e-Lebbami* selama dua minggu. selama sosialisasi tersebut, masyarakat yang sedang mengurus perizinan diperkenalkan apa itu *e-Lebbami*, dan juga memberitahukan bahwa setelah sosialisasi itu berakhir, semua perizinan mutlak menggunakan *e-Lebbami*” (Hasil wawancara dengan BD pada tanggal 25 Oktober 2020).

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kepala DPM-PTSP Kota Makassar dapat ditarik kesimpulan bahwa DPM-PTSP Kota Makassar sebelum menerapkan inovasinya ke pengguna layanan. Dalam hal ini *e-Lebbami*, DPM-PTSP Kota Makassar melakukan pengajuan, penganggaran,

serta pelatihan dan pendampingan untuk mengujinya. Uji coba ini dilakukan untuk melihat kesiapan sumber daya, system, dan fasilitas yang tersedia. Pada saat itu, DPM-PTSP Kota Makassar melakukan sosialisasi tentang adanya inovasi *e-Lebbami* selama dua minggu. selama sosialisasi tersebut, masyarakat yang sedang mengurus perizinan diperkenalkan apa itu *e-Lebbami*, dan juga memberitahukan bahwa setelah sosialisasi itu berakhir, semua perizinan mutlak menggunakan *e-Lebbami*.

Inovasi pelayanan perizinan di DPM-PTSP Kota Makassar berupa *E-Lebbami* telah dilakukan uji coba terlebih dahulu sebelum diturunkan dan digunakan kepada masyarakat. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Pernyataan yang disampaikan oleh Subbagian Perencanaan Dan Pelaporan DPM-PTSP Kota Makassar mengatakan bahwa:

“sebelum dilakukan penerapan aplikasi *E-Lebbami* di Kota Makassar pihak DPM-PTSP melakukan sosialisasi dulu kepada setiap masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus izin, kita mengajari melalukan mendaftar online untuk mengurus surat izin, karna sesungguhnya mengurus online sangat mudah dan membutuhkan waktu yang sangat efisien dan kemudian tujuin aplikasi ini untuk mendukung DPM-PTSP Kota Makassar dengan tagline Tancap Gaz (Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin)” (Hasil wawancara dengan AI pada tanggal 25 Oktober 2020).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Subbagian Perencanaan Dan Pelaporan DPM-PTSP Kota Makassar mengatakan bahwa aplikasi *e-*

*Lebbami* ini telah diuji coba kepada masyarakat yang datang ke kantor mengurus surat izin, karena dengan adanya inovasi tersebut akan sangat membantu menjawab dari kebutuhan masyarakat serta bagian dari sistem untuk mengakses inovasi *e-Lebbami*. Pernyataan yang senada juga disampaikan oleh Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi Dan Pelaporan Perizinan yang menyatakan bahwa:

“uji coba inovasi pelayanan mengurus surat izin dengan aplikasi *e-Lebbami* telah dilakukan dan terbukti bahwa pelaksanaannya lebih mudah karena dapat menghemat waktu masyarakat dalam mengurus surat izin tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengantri kemudian ini merupakan tujuan DPM-PTSP Makassar untuk memutus pergerakan para calo dengan tagline *Tancap Gaz*, maka dengan hadirnya aplikasi ini menjawab kebutuhan masyarakat dan tujuan DPM-PTSP, sebab kedepannya akan diintegrasikan dengan sistem *Online Single Submission* (OSS) atau pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di pemerintah pusat” )” (Hasil wawancara dengan MAG pada tanggal 22 Oktober 2020).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan mengurus surat izin dengan aplikasi *e-Lebbami* telah dilakukan uji coba dan terbukti bahwa pelaksanaannya lebih mudah karena dapat menghemat waktu masyarakat dalam mengurus surat izin tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengantri kemudian ini merupakan tujuan DPM-PTSP dengan tagline *Tancap Gaz* (*Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin*), maka dengan hadirnya aplikasi ini menjawab kebutuhan masyarakat dan tujuan DPM-PTSP, sebab kedepannya akan diintegrasikan dengan sistem *Online Single Submission* (OSS) atau pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di pemerintah pusat.

## 5. Kemampuan diamati (observability)

Kemampuan diamati (observability), yang dimaksud dalam penelitian yaitu inovasi *e-Lebbami* dalam pelayanan izin usaha di DPM-PTSP Kota Makassar memiliki hasil yang dapat terlihat dalam pelaksanaannya secara efektif. Dalam menciptakan suatu inovasi tentunya diharapkan dapat memberikan hasil atau dampak yang dirasakan oleh masyarakat itu sendiri selaku pengguna. Tentunya untuk menciptakan suatu inovasi para pelaku kebijakan dalam hal ini pemerintah selaku bagian dari organisasi publik untuk melihat apa yang menjadi suatu masalah dan diidentifikasi masalah tersebut sehingga dapat dicarikan sebuah solusi untuk memecahkan masalah sekaligus menjawab kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Masyarakat dalam hal ini tentunya diharapkan menjadi bagian yang terlibat dalam pelaksanaan suatu inovasi karena berhasil atau tidaknya suatu inovasi ditentukan oleh masyarakat itu sendiri maka dalam pengimplementasikan inovasi tentunya harus di ketahui oleh masyarakat selaku pengguna sehingga masyarakat dapat menilai apa yang menjadi kelebihan maupun kekurangan dari inovasi tersebut. Dalam suatu inovasi yang dihasilkan atau diciptakan perlu memperhatikan dari segi beberapa hal seperti tujuan, keunggulan, tingkat kesulitan, kemampuan untuk di uji kan sehingga inovasi yang diciptakan tersebut dapat dilaksanakan sesuai yang di inginkan oleh instansi.

Suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain, maka semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, maka semakin besar kemungkinan

untuk di adopsi. Secara umum suatu inovasi diciptakan atas dasar untuk perbaikan dalam suatu pelayanan baik dari pihak swasta maupun dari pihak yang lainnya. Dalam hal ini aplikasi *e-Lebbami* tujuannya dibuatnya ataupun diciptakan ini karena bagian dari perbaikan pada pelayanan publik dihadirkan untuk semakin mempermudah pelayanan masyarakat di DPM-PTSP. Terkait dengan program atau inovasi yang sudah ada sebelum-belumnya pengimplementasiannya dalam inovasi tidak terlihat oleh masyarakat sehingga kadang-kadang masyarakat tidak mengetahui tentang adanya suatu inovasi ataupun program.

Diharapkan dengan adanya inovasi *e-Lebbami* dapat memberikan dampak ataupun hasil yang baik instansi terkait maupun masyarakat selaku pengguna dan pengimplementasiannya dapat berjalan sesuai harapan dan masyarakat dapat melihat inovasi *e-Lebbami*. Berikut kutipan wawancara dengan Kepala DPM-PTSP Kota Makassar:

“dengan adanya aplikasi *e-Lebbami* ini memberikan dampak kalau masyarakat yang ingin mengurus surat perizinan bisa langsung mengupload dokumennya yang dibutuhkan dalam mengurus perizinan, jadi tidak perlu susah-susah datang ke kantor kalau membutuhkan surat perizinan” (Hasil wawancara dengan BD pada tanggal 25 Oktober 2020).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Kepala DPM-PTSP Kota Makassar mengatakan bahwa aplikasi *e-Lebbami* ini telah memberikan dampak bagi pengguna yaitu masyarakat karena dengan adanya inovasi tersebut akan sangat membantu menjawab dari kebutuhan masyarakat serta bagian dari sistem untuk mengakses inovasi *e-Lebbami*. Pernyataan yang senada juga

disampaikan oleh Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi Dan Pelaporan Perizinan yang menyatakan bahwa:

“kalau tanggapan masyarakat sebenarnya bagus, karena kebanyakan dari masyarakat merasa tertolong dengan adanya aplikasi ini terutama yang memiliki juga kesibukan lain sehingga tidak sempat datang ke kantor untuk mengurus perizinan inilah tujuannya dihadirkan inovasi ini kemudian sesuai dengan tagline Tancap Gaz (Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin)” (Hasil wawancara dengan MAG pada tanggal 22 Oktober 2020).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dengan informan di atas mengatakan bahwa dengan adanya aplikasi *e-Lebbami* ini, masyarakat selaku pengguna dapat merasakan hasil atau dampak dari *e-Lebbami* ini sehingga sangat membantu dalam kebutuhan perizinan masyarakat itu sendiri. Masyarakat dalam hal ini selaku pengguna tentunya menjadi salah satu faktor penentu apakah program atau inovasi *e-Lebbami* bagus atau tidak dan untuk mengetahui hal itu harus adanya peran masyarakat dalam praktek inovasi *e-Lebbami* di lapangan agar masyarakat dapat merasakan hasil atau dampak dari *e-Lebbami* ini selaku pengguna. Dari pernyataan tersebut masyarakat sebagai pengguna layanan *e-Lebbami* mengatakan bahwa:

“adanya aplikasi *e-Lebbami* ini, bagi saya sangat membantu apalagi kalau saya sibuk kerja juga dan tidak sempat datang langsung ke kantornya untuk mengurus perizinan dan tidak perlu lagi mengantri” (Hasil wawancara dengan SM pada tanggal 19 Oktober 2020).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dengan informan di atas mengatakan bahwa kehadiran dari aplikasi *e-Lebbami* baginya memberikan dampak selaku pengguna dan aplikasi *e-Lebbami* dapat diamati dan dibuktikan dengan mendapatkan penghargaan atas aplikasi *e-Lebbami* yang terlaksana.

Bedasarkan hasil penelitian dan observasi, maka penulis berpendapat bahwa kemampuan untuk diamati dari suatu inovasi merupakan bagian yang sangat penting dalam menilai suatu inovasi. Dengan aplikasi *e-Lebbami* ini dari segi praktek di lapangan atau hasil yang dapat dirasakan oleh masyarakat dapat terlihat secara nyata, ini menunjukkan bahwa peran masyarakat dalam praktiknya inovasi bagi masyarakat selaku pengguna layanan merupakan bagian atau penentu dalam menilai inovasi *e-Lebbami*.

### **C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar.**

Sebuah inovasi pelayanan dalam penerapannya memiliki dukungan dalam penerapannya. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi menggunakan Aplikasi *e-Lebbami* untuk pelayanan administrasi perizinan tidak serta merta berjalan dengan sempurna tanpa adanya faktor pendukung dalam pengimplementasian inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi *e-Lebbami*. Berikut ini beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan izin usaha berbasis aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar :

#### **1. Kepastian Hukum**

Pelaksanaan pelayanan melalui inovasi aplikasi *e-Lebbami* di DPM-PTSP Kota Makassar menggunakan SOP dari pusat yang sudah terintegrasi menjadi program nasional dan dari daerah memang tidak ada. Jadi pada pelaksanaan pelayanannya DPM-PTSP Kota Makassar berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik walaupun saat ini aplikasi *e-Lebbami*

belum teritegarasi melalaui *Online Single Submission* (OSS) tetapi pihak pemerintah kota Makassar masih pada tahap mengupayakan aplikasi *e-Lebbami* teritegarasi melalaui *Online Single Submission* (OSS), sebagai upaya untuk menyediakan payung hukum bagi kegiatan pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik. Kemudahan pelayanan administrasi perizinan di DPM-PTSP Kota Makassar selama menggunakan aplikasi *e-Lebbami* didukung dengan sarana perangkat komputer yang tersedia di DPM-PTSP Kota Makassar dan dukungan pemanfaatan *gadget* untuk meringkas prosedur pelayanan yang selama ini dilakukan secara manual.

*Standart Operating Procedures* (SOP) adalah serangkaian instruksi kerja tertulis mengenai proses penyelenggaraan administrasi kegiatan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Dengan adanya SOP maka Pelayanan Perizinan Berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS) akan memiliki suatu pedoman atau acuan penilaian kinerja berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedur sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerjanya.

## 2. Sumber Daya Manusia dan Anggaran

Keberhasilan suatu Inovasi juga dipengaruhi oleh kemampuan dalam mengolah dan memanfaatkan sumber daya manusia dan anggran yang tersedia secara optimal. Ketersediaan dan kemampuan staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar sudah tercukupi. Pada pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui aplikasi *e-Lebbami* merupakan tugas staf bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pada pelaksanaan pemberian layanan perizinan ini, staf yang terlibat yaitu yang berkompeten di bidang IT mengingat bahwa dalam pelayanan ini sangat berkaitan dengan penggunaan teknologi. Sedangkan dalam hal anggaran yang membutuhkan biaya cukup banyak yaitu pengadaan computer dan biaya pembuatan aplikasi e-lebbami sedangkan dalam proses penguasaan aplikasi ini tidak dipungut biaya sehingga aplikasi e-lebbami ini tidak sangat mudah digunakan oleh masyarakat.

Sumber daya informasi juga penting dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat. Tanpa adanya materi yang disampaikan atau kekurangan sumber daya informasi maka sebuah inovasi tidak akan berjalan dengan baik. Bentuk informasi yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar selain kegiatan sosialisasi yang dilakukan adalah dengan memberikan brosur mengenai pedoman perizinan berusaha melalui *e-Lebbami* dan berupa fotocopy materi yang bisa diperbanyak untuk dibagikan kepada pengunjung yang datang.

### **3. Sesuai dengan Tujuan DPM-PTSP Kota Makassar**

Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya. Namun di sisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima sistem yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau inefisiensi kerja (Rumoharbo, 2016).

Berbagai ketidakpuasan masyarakat terhadap bentuk pelayanan umum

dari pemerintah terutama di bidang perizinan di DP-PTSP Kota Makassar, dengan hadirnya aplikasi *e-Lebbami* masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya pelayanan yang tidak diperlukan. Idealnya sebuah pelayanan berbasis *online* adalah murah, mudah, dan cepat. Biaya pelayanan yang tidak berbayar menjadikan pelayanan tersebut murah. Pelayanan yang tidak melalui prosedur yang sulit dan tepat waktu menjadikannya mudah dan cepat. Sebuah keharusan bagi aparat pemerintah untuk lebih meningkatkan kesadaran akan moralitasnya, mengingat interaksi antar individu yang berlangsung pada proses pelayanan, memiliki kerawanan yang berkaitan dengan penyalahgunaan kewenangan, *illegal cost*, dan inters-inters individu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar demi mempermudah pelayanan ke masyarakat. Aplikasi Layanan Usaha, investasi, serta mendirikan bangunan secara elektronik atau (*e-Lebbami*) dihadirkan untuk semakin mempermudah pelayanan masyarakat di DPM-PTSP. Penerapan aplikasi tersebut dalam rangka mempermudah dan mempercepat layanan perizinan. Hal tersebut merupakan tujuan DPM-PTSP Kota Makassar dengan tagline Tancap Gaz (Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin) dan melalui aplikasi *e-Lebbami*, masyarakat cukup di rumah sudah dapat mengurus perizinan tanpa datang ke DPM-PTSP, cukup berkasnya saja diupload melalui aplikasi *e-Lebbami*. Selain itu *E-Lebbami* sesuai Misi DPM-PTSP Kota Makassar yaitu Meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan dan penanaman modal yang transparan, akuntabel dan bebas korupsi, Modernisasi pelayanan perizinan dan penanaman modal melalui penerapan

teknologi informasi, Meningkatkan kompetensi aparatur DPMPTSP melalui penerapan sistem reward and punishment dan Optimalisasi potensi daerah untuk peningkatan daya saing investasi.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai inovasi pelayanan izin usaha berbasis aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Inovasi pelayanan izin usaha berbasis aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar memberikan kemudahan masyarakat dalam layanan *online* mengurus perizinan berusaha, berinvestasi dan izin mendirikan bangunan yang telah mengacu pada nilai dan norma yang ada dengan menyempurnakan dari sistem sebelumnya. Kesulitan aplikasi *e-Lebbami* sering terjadi dalam hal mengupload dokumen tidak sesuai permintaan aplikasi *e-Lebbami* untuk mengurus surat perizinan. Kemudian kemampuan diuji cobakan aplikasi *e-Lebbami* terbukti bahwa pelaksanaannya lebih mudah karena dapat menghemat waktu masyarakat dalam mengurus surat izin tidak perlu lagi datang ke kantor. Serta kemampuan diamati aplikasi *e-Lebbami* ini dari segi praktek di lapangan atau hasil yang dapat dirasakan oleh masyarakat dapat terlihat secara nyata masyarakat selaku pengguna layanan menggunakan aplikasi *e-Lebbami* dalam mengurus surat izin di DPM-PTSP Kota Makassar.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan izin usaha berbasis aplikasi *e-Lebbami* yaitu adanya kepastian hukum sebagai upaya untuk menyediakan payung hukum bagi kegiatan pemanfaatan teknologi berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang

Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Kemudian sumber daya manusia dan anggaran yang berkompeten di bidang IT mengingat bahwa dalam pelayanan ini sangat berkaitan dengan penggunaan teknologi. Serta sesuai dengan visi dan misi serta tujuan DPM-PTSP Kota Makassar dengan tagline Tancap Gaz (Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin).

#### B. Saran

Dengan memperhatikan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut.

1. Perlu adanya update ilmu terkait sumber daya manusia yang tersedia memadai untuk meningkatkan pelayanan *e-Lebbami*, agar dapat tercapainya suatu tujuan yang baik dan memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.
2. Perlunya pengalokasian secara khusus anggaran untuk mendukung pengembangan *e-Lebbami* sehingga diintegrasikan dengan sistem *Online Single Submission* (OSS) dan ketika ingin memperbaiki server yang error dan melakukan pembaharuan sistem tidak akan terkendala oleh anggaran.
3. Perlunya pelatihan bagi pegawai teknis *e-Lebbami* terkait perawatan sistem seperti mengadakan *workshop* sehingga jika terjadi permasalahan seperti sistem yang error dan terjadi kerusakan dapat ditangani dengan cepat dan tidak lagi bergantung pada pihak ketiga.
4. Masyarakat sebagai pelanggan seharusnya mulai menyadari dan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini dalam menjalani aktivitas sehari-hari, sehingga dengan demikian program *e-Lebbami* yang berbasis online dapat dimaksimalkan secara menyeluruh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggana, Y. (2015). Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 3(1), 80–88.
- Anki. (2019). DPM-PTSP Kota Makassar Luncurkan Inovasi *E-Lebbami* , Ini Tujuannya. <https://makassarmetro.com>. (diakses pada tanggal 10 Maret 2020).
- Arsyad, S. (2019). Permudah layanan, Dinas PTSP Makassar Benahi Aplikasi Perizinan. <https://makassar.sindonews.com>. (diakses pada tanggal 10 Maret 2020).
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77.
- Habibullah, A. (2010). Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*, 23(3), 187–195.
- Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. (1 ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Irsan. (2012). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung. *Universitas Lampung: Thesis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- Istiyanto, J. E., & Sutanta, E. (2012). Model Interoperabilitas Antar Aplikasi e-Government. *Jurnal Teknologi Technoscientia*, 137-148.
- Julianto, M. I. (2019). Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tahun 2016-2017. *JOM FISIP*, 6, 1–14.
- Jumiati, I. E. (2010). Electronic Government: Suatu Inovasi Peningkatan Manajemen Publik Dalam Kerangka Good Governance. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 54–78.
- Kurniasari, Herwinda & Sulandari, S. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (Bp3Tki) Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v6i2.16112>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Noor, Irwan. (2013). *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Universitas Brawijaya Press.

- Prihanto, I. G. (2012). Analisis Implementasi E-Government Pada Pemerintah [Analysis of the Implementation of E-Government on Regional Government Level in Indonesia]. *Jurnal Analisis dan Informasi Kedirgantaraan*, 1-16.
- Rumahorbo, I. Y. (2016). Inovasi Pemutakhiran Data Pemilih Melalui Keterlibatan Mahasiswa (*Studi Pada Komisi Pemilihan Umum Kota Bandar Lampung Dalam Pemilihan Kepala Daerah Tahun 2015*). Universitas Lampung: Thesis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
- Rosyada, A. A. (2016). Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 102-114.
- Sari, D. P., Nurlinah, N., & Irwan, A. L. (2017). Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makassar. *GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 101-110.
- Saputro, E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 97(12), 194-200.
- Sinaga, E., Suwiti, S., & Mustam, M. (2014). Implementasi Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government Di Kabupaten Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(4), 202-210.
- Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan Dalam Prespektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Journal spirit publik*, 12(2), 2580-3875.
- Vries, M. F. K. (2015). Organizational Neurosis. *Wiley Encyclopedia of Management*, 1-3.

### LAMPIRAN

Monitoring Berkas Perizinan Saya

Masukan No.RESI: 903204

Kode Keamanan: **4711**

RESI Nama Pemohon	Jenis Proses Perizinan	Tanggal	Nama Proses	Waktu Proses	Status	Total Waktu Proses	Status		
SD42C4 Dr. H. ISLAHUDDIN, M Pd	Izin Usaha Perdagangan perizinan baru	2021- 04-05 11 03:20	pendaftaran (pemohon)	00:00:00		5 hari 01:17:35	Proses		
		2021- 04-06 08:41:57	verifikasi pendaftaran (verifikator)	21:39:37					
		2021- 04-07 17:59:25	penyusunan izin (backoffice)	1 hari 09:17:28					
		2021- 04-08 09:41:24	survey lapangan (tim survey)	15:42:31					
		2021- 04-08 09:54:01	validasi kasu (kasu)	00:12:05					
		2021- 04-12 07:48:41	validasi kasid (Kasid)	1 hari 21:54:10					
		2021- 04-12 11:54:39	pelaksanaan izin (pelaku)	04:05:39					
		2021- 04-12 12:19:55	tanda tangan SK (Kasid)	00:25:16					
			cetak izin (petugas cetak)						

Belum Diproses	
Sedang Dalam Proses	
Sudah Diproses	



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN KECIL**  
 NOMOR : 503/003549/SIUPK-B7/DPM-PTSP

NAMA PERUSAHAAN	: CV. SINERGI ARYA BHAKTI
NAMA PENANGGUNG JAWAB & JABATAN	: MUIHAMMAD BAKIHTAR B / PENANGGUNG JAWAB
ALAMAT PERUSAHAAN	: JL. TODDOPULI 4 NO. 47, KEL. PANDANG, KEC. PANAKKUKANG, KOTA MAKASSAR
NOMOR TELEPON	: FAX :-
KEKAYAAN BERSIH PERUSAHAAN (TIDAK TERMASUK TANAH DAN BANGUNAN)	: Rp.
KELEMBAGAAN	: JASA
KEGIATAN USAHA (KBLI)	: 4102 - 4103 - 4100 - 4202 - 4201 - 4202 - 4203 - 4204 - 4242 - 4201 - 4201 - 4201 - 4200 - 81210
BARANG / JASA DAGANGAN UTAMA	: KONSTRUKSI GEDUNG, PERAKSIAN - KONSTRUKSI GEDUNG INDUSTRI - PEMASANGAN BANGUNAN KONSTRUKSI PRABUKAN UNTUK KONSTRUKSI GEDUNG - PENYELISIAN KONSTRUKSI BANGUNAN LAINNYA - PEMASANGAN POROS DAN PILAR - PEMASANGAN PERANGKAT (STEREOP) - PEMASANGAN ATAP/ROOF COVERING - PEMASANGAN KERANGKA BAJA - PERDAGANGAN BESAR ALAT TULIS DAN GAMBAR - PERDAGANGAN BESAR KOMPUTER DAN PERLENGKAPAN KOMPUTER - PERDAGANGAN BESAR PERALATAN DAN PERLENGKAPAN BUAH LANGGA - PERDAGANGAN BUNGA BERBAGAI MACAM BARANG - JASA KEPERAWAN UMUM BAWA JEMPUTAN
IZIN INI BERLAKU UNTUK MELAKUKAN KEGIATAN USAHA PERDAGANGAN DI SELURUH WILAYAH REPUBLIK INDONESIA, DAN BERLAKU SELAMA TIDAK ADA PERUBAHAN DATA PERUSAHAAN.	

Dikeluarkan di Makassar  
 Pada Tanggal 26 April 2021

KEPALA,

  
**M. ANDI BUKTULHUSEIN, S.P.M.Si**  
 Pangkat : Pembina Utama Muda  
 NIP : 19600320 199903 1 006



Pas Foto

Tembusan

1. Kepala Dinas Perdagangan Kota Makassar
2. Camat yang bersangkutan
3. Arsip

Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRP.

**JURNAL  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

Nama	Suharni	
Nim	105641100516	
E-Mail	suharni1993@gmail.com	
No. HP	+62857-5741-9752	
Nama Pembimbing	1) Rudi Hardi, S.Sos., M.Si 2) Nur Khaerah, S.IP., M.IP	
Judul	Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi E-Lebbami di Kota Makassar	

Naskah tersebut berisi elemen penulisan berikut ini :

Keterangan (beri tanda ✓)	Ya	Tidak
Judul naskah jelas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nama Mahasiswa (nama pertama) diikuti Nama Pembimbing (nama terakhir) ditulis tanpa gelar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nama Jurusan/Program Studi dan Fakultas dan Universitas ditulis jelas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abstrak (tujuan, metode, dan hasil penelitian) ada dan diikuti kata kunci	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pendahuluan (latar belakang dan tujuan) ditulis dengan jelas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isi makalah (metode, hasil, dan pembahasan) ditulis dengan jelas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kesimpulan ditulis dengan jelas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Daftar pustaka (hanya dituliskan yang diacu dalam makalah ini)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Naskah berisi maksimal 8-20 halaman	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pembimbing 1: Rudi Hardi, S.Sos., M.Si  
Pembimbing 2: Nur Khaerah, S.IP., M.IP

Tgl. Persetujuan: April 2021

Naskah telah disosialisasikan dengan Layout Penulisan artikel sebagai mana tercantum dalam Outline Artikel Jurnal sehingga layak dipublikasikan

Mengerahkan,  
Pengelola Jurnal,  
  
( Nursaleh Hartamanj S.IP., M.Si )

Artikel disetujui pengelola jurnal digunakan untuk ujian skripsi dan diserahkan kembali ke pengelola untuk di upload ke jurnal online

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
NOMOR : 0168/FSP/A.3-VIII/IV/42/2021  
Tentang  
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI PADA SEMINAR UJIAN HASIL SKRIPSI  
DILINGKUNGAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar setelah :

**MENIMBANG** : Bahwa untuk memperlancar pelaksanaan ujian seminar hasil skripsi mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan dipandang perlu untuk mengangkat dosen penguji.

**MENINGGAT** : 1. Qaidh Perguruan Tinggi Muhammadiyah  
2. Statuta dan Anggaran Rumah Tangga Unismuh Makassar

**MEMPERHATIKAN** : Penyesuaian dosen penguji pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

**M E M U T U S K A N**

**MENETAPKAN** :

Pertama : Mengangkat dosen sebagai penguji seminar ujian hasil skripsi pada sebagaimana yang terlampir pada surat keputusan ini.

Kedua : Segala sesuatu yang berkenaan dengan Surat Keputusan ini diatur oleh Pimpinan Fakultas.

Ketiga : Surat keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah selesai ujian seminar hasil skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini maka Insya Allah akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

*Jazakumullahu Khaerun Kasran*

Ditetapkan di : Makassar  
19 April 2021 M

  
**Dr. H. Hani Malik, S.Sos., M.Si**  
NBM : 730727

**Tembusan :**  
1. Dosen yang bersangkutan.  
2. Arsip.

Kerjasama Untuk Bangsa dan Umat Manusia  
Progress for the Nation and Humankind | Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi  
Public Administration - Government Studies - Communication Science

  
**PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI**  
 Nomor : 022/ESP/A.5.VI/1/1441/2020

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar mengasihkan penugasan yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara

Nama : Siharni  
 Stambuk : 105641100516  
 Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan rencana judul Skripsi:  
**"Inovasi Pelayanan Publik Terintegrasi Secara Online dalam Pelayanan Izin Usaha Melalui E-Lebbami di Kota Makassar"**

Pembimbing I : Rudi Harhi, S.Sos., M.Si  
 Pembimbing II : Nurkhamah, S.Pd., M.Pd.

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara utuh, mandiri, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan hasil penulisan yang telah dicapai.

Ditetapkan di Makassar,  
 Pada tanggal 08 Februari 2019

  
 Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
 NBM. 730.727

Tembusan Kepada yth

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip

Lampiran Surat Keputusan  
Nomor : 0188/SP/AS.VIII/V/42/2021  
Tanggal : 19 April 2021

Susunan Tim Penguji Ujian Hasil Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar  
Hari Selasa, 20 April 2021, Jam : 13.30 - Selesai Wita

NO	STAMBUK TIM	NAMA MAHASISWA	JUDUL	KONSULTAN	PENGUJI
1	10564 11087 17	Murrahisa F	IP Kolaborasi Pemerintah dengan Non Governmental Organization dalam Penganggulangan Covid-19 di Kabupaten Gowa	1. Dr. Nurani Mutari, S.P., M.Si 2. Ahmad Harahan, S.P., M.Hi	1. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si (Ketua) 2. Dr. Amir Muhiiddin, M.Si
2	10564 11115 16	Eka Purwanti	IP Inovasi Pemerintahan dalam Meningkatkan Efektivitas Kurungh Berbasis E-Sure di Kabupaten Ji. neponto	Dr. Hj. Fatmawati, M.Si Shandani, S.P., M.Si	1. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si 2. Dr. Nur Khiberati, S.P., M.I.P
3	10564 02181 25	Andi Baso Mappaoding	IP Penerapan Prinsip Philip Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Marjo Riwano Kabupaten Soppeng	1. Dr. Anik Muhiiddin, M.Si 2. Drs. H. Ansyar Mone, M.Pd	
4	10564 11005 16	Sulham	IP Inovasi Pelayanan dan Akses Layanan Aplikasi E-Labelan di Kota Makassar	1. Rudi Haridj, Sosc, M.Si 2. Nur Khiberati, S.P., M.I.P	

  
 Dr. Hj. Fatmawati, M.Si  
 NBM/730727



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
 Jalan Sultan Al-Muddin No. 259 (Gedung Al-Fora Lt.3) Makassar 90221  
 Telp. (0411) 866972, Faks (0411) 865538

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

Pimpinan Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama: Suharni  
 Prodi: Ilmu Pemerintahan

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	15%	15 %
2	Bab 2	23%	25 %
3	Bab 3	14%	15 %
4	Bab 4	9%	10 %
5	Bab 5	4%	5 %

Dinyatakan telah Lulus cek plagiat yang diadakan oleh Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 27 April 2021

Pemeriksa,

Mengetahui,  
 Ketua Prodi

  
 Nursaleh Hartaman, S.IP, M.IP  
 NBM. 137 4895

  
 Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si  
 NBM. 103 1102

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Suharni, dilahirkan di Ciniayo RT/RW 001/002 Desa Pannyangkalang Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa, pada hari sMinggu 26 November 1995. Anak pertama dari 3 bersaudara pasangan Sila dan Kamariah. Penulis menyelesaikan pendidikan di SD Inpres Ciniayo Desa Pannyangkalang pada Tahun 2005, pada Tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya di SMP Negeri 1 Bontonompo Kecamatan Bontonompo dan tamat pada tahun 2011 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Bontonompo, Kecamatan Bajeng, Kabupaten Gowa dan selesai Pada tahun 2014 kemudian peneliti melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya yaitu di perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan. Pada tahun 2021 ininakan mengantarkan penulis meraih gelar Sarjana Strata (S1) dalam karya ilmiah dengan judul **“Inovasi Pelayanan Izin Usaha berbasis Aplikasi *E-Lebbami* di Kota Makassar”**