

Inovasi Sistem Perizinan Dalam Jaringan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupten Purworejo

Dhea Afridha, Herwan Parwiyanto

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Email: Afridhadhea@gmail.com

Abstrak

Pemerintah Kabupaten Purworejo melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menciptakan sebuah inovasi pelayanan perizinan yaitu Sistem Perizinan Dalam Jaringan atau dikenal dengan Si Ida. Munculnya inovasi ini dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Purworejo seperti mekanisme yang masih ribet, tidak efektif dan efisien serta ketidakvalidan data akibat ketidaktelitian saat proses input dan ketidakjelasan data yang disampaikan pemohon. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Uji validitas data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pelaksanaan inovasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi Si Ida Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelaksanaan inovasi Si Ida di DPMPTSP Kabupaten Purworejo telah mencapai fase rutinisasi, dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi tersebut adalah visi dan misi, sarana prasarana, SDM, keuangan/anggaran, dukungan politik, teknologi, dan masyarakat pengguna layanan.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Perizinan, Si Ida

Pendahuluan

Gagasan tentang inovasi dalam pelayanan publik muncul sebagai salah satu cara dalam rangka pencapaian reformasi birokrasi. Di Indonesia, inovasi mulai bergulir sejak tahun

2014 setelah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemendagri) menerapkan kebijakan tentang inovasi pelayanan publik dengan

ditetapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Dan mulai tahun 2017 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Pelayanan perizinan adalah salah satu jenis pelayanan publik yang banyak diciptakan inovasinya untuk meminimalisir permasalahan di dalamnya. Pelayanan perizinan menjadi salah satu pelayanan yang paling mendapat sorotan dari masyarakat karena mekanismenya yang ribet dan bertele-tele serta rawan terhadap praktik KKN. Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) tahun 2017, laporan terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan perizinan menempati posisi ke-13 dengan presentase 2,9%.

Penelitian akan meneliti tentang inovasi penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Purworejo melalui Si Ida (Sistem Perizinan Dalam Jaringan). Munculnya inovasi

ini dilatarbelakangi masih banyaknya kendala dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Purworejo seperti mekanisme yang masih ribet, tidak efektif dan efisien, serta ketidakvalidan data akibat kurangnya ketelitian saat proses input data, dan ketidakjelasan data yang disampaikan pemohon.

Tabel 1

Jumlah Data Perizinan DPMPTSP
Kabupaten Purworejo
Tahun 2015 sampai 2018

Tahun	Jumlah
2015	3.111
2016	3.268
2017	2.504
2018	4.219

*Sumber : DPMPTSP Kabupaten
Purworejo, data diolah*

Dilihat dari jumlah data perizinan, meskipun terjadi penurunan jumlah data perizinan akibat masyarakat yang masih kaget dengan mekanisme baru dalam proses perizinan. Namun ditahun 2018, terjadi lonjakan yang cukup signifikan dari jumlah data perizinan hingga mencapai 4.219 izin.

Alasan peneliti tertarik meneliti tentang Si ida karena Si Ida merupakan inovasi unggulan Pemerintah Kabupaten Purworejo, dan menjadi inovasi percontohan bagi OPD lain di Kabupaten Purworejo dalam rangka mewujudkan Purworejo *Smart City*. Inovasi ini juga dilengkapi dengan fitur-fitur tambahan yaitu Tikortrack dan integrasi Si Ida dengan sistem OPD lain. bahkan Tikortrack memperoleh juara ke IV dalam Diklapim Provinsi Jawa Tengah tahun 2018. Penelitian ini akan berfokus pada proses pelaksanaan inovasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi tersebut.

Berdasarkan Permenpan Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, inovasi diartikan sebagai sebuah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda atau modifikasi yang sudah ada. Suwarno (2008:8) mendefinisikan inovasi sebagai “*creating of something new*” atau penciptaan sesuatu yang baru. Definisi inovasi menurut Muluk

(2008:44) adalah mengubah sesuatu hal menjadi sesuatu yang baru. Definisi inovasi pelayanan publik menurut Permenpan Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, adalah terobosan jenis pelayanan baik dalam bentuk gagasan/ide kreatif orisinal dan atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Djamrut (2015:1476) memberikan definisi bahwa inovasi bidang pelayanan publik adalah ide kreatif teknologi atau tata cara baru dalam teknologi pelayanan atau pembaharuan sesuatu yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan, atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang memiliki manfaat nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan publik.

1. Proses Inovasi

Australia National Audit Office (ANAO) dalam buku “*Innovation*

in Public Sector”: Enabling Better Performance, Driving New Direction” (2009) menjelaskan proses inovasi yang terdiri dari empat tahapan yaitu:

a) Mengembangkan (*develop*)

Dalam tahap mengembangkan, aktivitas dalam melakukan inovasi fokus untuk memahami kebutuhan, permasalahan dan kesempatan.

b) Menerapkan atau implementasi (*Implement*)

Solusi pengembangan atau inovasi diimplementasikan dalam praktik. Dalam implementasi, perlu dipersiapkan strategi dalam menerapkan inovasi.

c) Mengecek (*Check*)

Tahap *check* merupakan tahapan dimana inovasi yang sudah diimplementasikan di evaluasi dengan mengukur efektifitas, efisiensi, dan ketepatan dalam proses, pelayanan maupun pelaksanaan.

d) Menyesuaikan (*Adjust*)

Tahapan ini dilakukan dengan mempertimbangkan apakah aspirasi

dan objektif awal dari inovasi masih relevan dengan keadaan masa kini.

Roggers (2003) dalam bukunya yang berjudul “*Diffusion of Innovation” Fifth Edition* menjelaskan terdapat dua tahapan besar dalam proses inovasi di organisasi. Tahapan yang pertama disebut dengan Tahap Inisiasi (Permulaan) yang terdiri dari:

a) Fase *Agenda Setting*

Fase *Agenda Setting* terjadi dalam proses inovasi ketika masalah umum organisasi dapat menciptakan kebutuhan yang dirasakan akan suatu inovasi didefinisikan. Tahap *agenda setting* dalam proses inovasi dalam organisasi berarti mengidentifikasi dan memprioritaskan apa yang dibutuhkan satu sisi dalam organisasi, dan mencari lingkungan yang cocok untuk inovasi agar berguna untuk mengatasi masalah organisasi.

b) Fase *Matching* (Penyesuaian)

Penyesuaian didefinisikan sebagai fase dari proses inovasi

dimana masalah dari agenda organisasi sesuai dengan inovasi, dan penyesuaian ini direncanakan dan dirancang.

Tahapan yang kedua adalah tahap Implementasi (Pelaksanaan) inovasi. Tahap implementasi menurut Rogers (2003) terdiri dari tiga fase yaitu :

a) Redefinisi atau Restrukturisasi

Pada fase ini inovasi sudah diciptakan untuk menampung kebutuhan organisasi dan struktur organisasi secara lebih dekat. Dalam fase ini, baik inovasi ataupun organisasi saling meredefinisi dan menyesuaikan diri satu sama lain.

b) Klarifikasi

Dalam fase ini, inovasi sudah digunakan secara meluas dalam organisasi dan sudah mempengaruhi organisasi dalam keseharian kerjanya.

a) Rutinitas

Fase rutinitas terjadi ketika inovasi telah menyatu dengan aktivitas regular organisasi, dan

inovasi kehilangan identitasnya. Artinya, proses inovasi dalam organisasi telah sempurna. Hal tersebut telah diserap dalam aktivitas yang dilakukan organisasi.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Inovasi

Menurut Suwarno (2008) dalam (Mayangsari, Soeaidy, & Prasetyo, 2013) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi sebuah inovasi dapat dianalisis menjadi dua:

a) Lingkungan Internal

Lingkungan internal adalah lingkungan dalam organisasi yang dapat berpengaruh terhadap kinerja. Adapun lingkungan internal terdiri dari, visi dan misi, sarana dan prasarana, sumber daya manusia (SDM), Keuangan, Pemasarana, Manajemen, dan Organisasi.

b) Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal adalah lingkungan yang berada di sekitar organisasi, meliputi lingkungan makro dan mikro. Lingkungan eksternal makro meliputi demografi, politik, teknologi, sosial

budaya, dan sosio ekonomi. Sedangkan lingkungan eksternal mikro meliputi pelanggan dan pesaing.

Vries, H.A. De, et al (2014:17-22) menjelaskan beberapa faktor dalam sektor publik yang mempengaruhi inovasi berdasarkan faktor penghambat dan faktor pendorong kedalam empat kelompok, yaitu :

- a) Tingkat lingkungan
- b) Tingkat organisasi
- c) Karakter inovasi
- d) Tingkat individu

Metode Penelitian

Untuk menganalisis proses pelaksanaan inovasi Si Ida dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi Si Ida, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapaun dalam menentukan informan peneliti

meggunakan teknik *purposive sampling*. Validitas data yang digunakan adalah triangulasi sumber, dan teknik analisis data menggunakan model interaktif data menurut Miles dan Huberman.

Hasil Penelitian

1. Proses Pelaksanaan Inovasi Si Ida di DPMPTSP Kabupaten Purworejo

Setelah inovasi Si Ida terbentuk, tidak serta merta inovasi tersebut otomatis melekat dalam diri organisasi. Inovasi tersebut akan melewati beberapa fase dalam impelementasinya hingga inovasi tersebut dapat menyatu dalam aktivitas organisasi hingga melekat kedalam diri organisasi.

a) Fase Redefinisi/Restrukturisasi

Si Ida atau Sistem Perizinan Dalam Jaringan adalah sebuah ide yang datang dari internal organisasi khususnya bidang perizinan yang bekerja sama dengan bidang data dan informasi untuk melengkapi fitur-fitur dalam Si Ida. Si Ida

dibuat dengan benar-benar menyesuaikan pada karakteristik dan keadaan organisasi. Sehingga tidak terjadi perubahan dari segi struktur maupun pola kepemimpinannya.

Langkah awal adaptasi DPMPTSP Kabupaten Purworejo dengan kehadiran Si Ida dalam organisasi mereka dilakukan dengan menyelenggarakan kegiatan sosialisasi ke seluruh element organisasi DPMPTSP Kabupaten Purworejo. Kegiatan sosialisasi berlangsung di kantor DPMPTSP Kabupaten Purworejo, melalui rapat atau *meeting* anggota. Dalam kegiatan sosialisasi, seluruh pegawai DPMPTSP Kabupaten Purworejo diperkenalkan tentang Si Ida sekaligus cara kerja dan mekanisme pelayanan melalui Si Ida.

Selain mendapatkan sosialisasi, DPMPTSP Kabupaten Purworejo juga menyelenggarakan pelatihan kepada pegawai khususnya mereka yang dalam keseharian kerjanya

akan bersentuhan langsung dengan Si Ida. Pelatihan ini berikan oleh pihak ketiga yaitu Liso Data Global dan pihak IT dari DPMPTSP Kabupaten Purworejo. Pelatihan tentang Si Ida bertujuan agar para pegawai yang dalam keseharian kerjanya akan menggunakan Si Ida dapat memahami serta mengoperasikan Si Ida dengan baik dan benar. Sehingga dapat menunjang kelancaran pelaksanaan inovasi ini.

Kegiatan sosialisasi tidak hanya terbatas pada kalangan internal saja. DPMPTSP juga turut memperkenalkan Si Ida kepada masyarakat serta OPD lain di Kabupaten Purworejo. Sosialisasi kepada masyarakat dilakukan pada saat intensifikasi atau sosialisasi perizinan ke kecamatan atau ke wilayah tertentu. Sosialisasi juga dilakukan secara langsung kepada masyarakat yang datang ke kantor DPMPTSP. Selain itu, DPMPTSP juga melakukan sosialisasi melalui

media sosial seperti *website*, radio dan leaflet.

b) Fase Klarifikasi

Tahapan klarifikasi mulai berjalan setelah Si Ida diterapkan dalam kegiatan sehari-hari organisasi. Pada fase klarifikasi, Si Ida sudah digunakan tapi belum lama. Dalam fase ini, anggota organisasi akan mulai memahami tugas dan peran mereka dalam inovasi ini. Berdasarkan alur permohonan izin, proses pelayanan dimulai dari petugas *front office* yang memiliki tugas untuk mengecek kelengkapan persyaratan permohonan dan meng-*approve* atau menolak permohonan. Seksi teknis bertugas untuk memeriksa berkas perizinan dan meng-*approve* atau menolak permohonan sesuai dengan bidangnya. Seksi teknis juga bertugas melakukan tinjauan lokasi bagi jenis perizinan tertentu yang memerlukan tinjauan lokasi. Seksi teknis sendiri terdiri dari seksi pelayanan perizinan I, II, dan seksi pengawasan dan pengendalian

perizinan. Kepala Bidang Perizinan memiliki tugas untuk memeriksa kembali permohonan izin baik secara administrasi maupun secara teknis, untuk kemudian memberikan *approve* atau menolak permohonan. Sekretaris dinas juga bertugas meneliti kembali persyaratan permohonan masuk dan meng-*approve* permohonan. Kepala Dinas memiliki tugas untuk menandatangani izin atau pengambilan keputusan/legalasi permohonan izin. Petugas *back office* bertugas untuk mencetak sertifikat izin atau melakukan *editing* jika ada kesalahan. Dan yang terakhir petugas penyerahan izin yang bertugas untuk menyerahkan sertifikat izin kepada pemohon dan menerima komplain jika ada kesalahan.

Pada fase klarifikasi ini, adanya inovasi Si Ida sudah mulai memberikan pengaruh baik secara internal maupun eksternal. Secara internal, setelah adanya Si Ida pegawai DPMPTSP merasa

pekerjaan mereka lebih ringan, teratur, dan teliti. Inovasi ini juga mendukung terwujudnya transparansi dalam pelayanan publik karena masyarakat dapat memantau secara langsung pemrosesan permohonan izin mereka. Masyarakat juga dapat mengetahui lama waktu pemrosesan izin. Secara eksternal, inovasi Si Ida juga memberikan pengaruh bagi masyarakat dan OPD lain. Bagi masyarakat adanya Si Ida mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan karena masyarakat dapat mengakses perizinan dimanapun dan kapanpun tanpa perlu datang ke kantor. Bagi OPD lain, khususnya bagi OPD yang terintegrasi dengan Si Ida, berpengaruh pada peningkatan kinerja OPD terkait. Jika sebuah permohonan izin memerlukan rekomendasi atau validasi dari OPD lain, dapat dilakukan secara langsung melalui sistem. Dengan demikian dapat meningkatkan efisiensi baik dari segi waktu

maupun tenaga, dan peningkatan validitas hasil konfirmasi.

c) Fase Rutinisasi

Pada fase rutinisasi, inovasi telah menyatu dengan aktivitas reguler organisasi. Anggota organisasi telah terbiasa dengan inovasi dan tidak membutuhkan waktu lama untuk menganggap inovasi sebagai ide baru.

Selama satu setengah tahun setiap hari inovasi ini digunakan oleh DPMPTSP Kabupaten Purworejo dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Maka dari itu, dapat dikatakan inovasi ini telah menyatu dengan kegiatan reguler DPMPTSP khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Tingkat adopsi inovasi ini dapat dikatakan cukup cepat. Karena dalam kurun waktu 1,5 tahun Si Ida sudah mampu memberikan pengaruh yang besar dan positif bagi kinerja DPMPTSP Kabupaten Purworejo. Si Ida dapat memenuhi kebutuhan DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan

perizinan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kabupaten Purworejo yang mengalami peningkatan. Tahun 2017 IKM masyarakat 3,12. Pada tahun 2018 senilai 3,54 dan hingga tahun 2019 terhitung sampai bulan Mei 2019 mencapai 3,59. Untuk itu, dapat dikatakan bahwa adanya inovasi Si Ida mampu meningkatkan kinerja dari DPMPTSP Kabupaten Purworejo. Sehingga mampu tercipta pelayanan perizinan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi Si Ida

Berdasarkan hasil penelitian, faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi tersebut adalah:

a) Visi dan Misi

Visi dan misi merupakan faktor internal yang mendukung pelaksanaan inovasi Si Ida. Inovasi Si Ida ada untuk mendukung

terwujudnya visi dan misi DPMPTSP Kabupaten Purworejo. Sehingga pelaksanaan inovasi Si Ida berlandaskan visi dan misi DPMPTSP Kabupaten Purworejo.

b) Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan faktor penting yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi Si Ida. Kelengkapan sarana dan prasarana DPMPTSP Kabupaten Purworejo untuk menunjang pelaksanaan Si Ida dapat dikatakan masih belum ideal. Adapun sarana dan prasarana yang mempengaruhi pelaksanaan Si Ida adalah computer anjungan, computer *front office* dan *back office*, handphone pegawai, dan printer scanning.

c) Sumber Daya Manusia

SDM menjadi faktor internal yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi Si Ida. Respon serta dukungan postifi dari anggota DPMPTSP Kabupaten Purworejo menjadi pendukung keberhasilan pelaksanaan inovasi ini. Akan tetapi dilihat dari kualitas SDM dari

internal DPMPTSP, masih dikatakan belum mencukupi.

d) Keuangan

Keuangan yang dimaksud dalam inovasi ini adalah anggaran pelaksanaan inovasi Si Ida. Anggaran menjadi faktor penting yang berpengaruh terhadap pelaksanaan Si Ida. Anggaran untuk pelaksanaan inovasi ini berasal dari APBD. Kebutuhan anggaran yang selalu terpenuhi dalam setiap kegiatan pelaksanaan maupun pengembangan inovasi ini menjadi faktor pendukung pelaksanaan inovasi Si Ida.

e) Teknologi

Teknologi menjadi faktor yang mempengaruhi, karena munculnya inovasi ini didorong oleh kemajuan teknologi. sehingga, dapat tercipta sebuah inovasi pelayanan perizinan dalam jaringan yang memudahkan masyarakat. teknologi juga berkaitan dengan jaringan internet. Tersedianya Jaringan internet yang memadai di DPMPTSP

mendukung kelancaran pelaksanaan inovasi Si ida.

f) Politik

Politik dalam hal ini berkaitan dengan dukungan politik. Inovasi ini menjadi salah satu perwujudan RPJMD Kabupaten Purworejo Tahun 2016-2021 yaitu penguatan inovasi daerah dan teknologi tepat guna. Maka, adanya Si Ida mendapat sambutan positif dari Kepala daerah Kabupaten Purworejo.

g) Masyarakat Pengguna Layanan

Tanggapan positif masyarakat di Kabupaten Purworejo menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi ini. Masyarakat menganggap kehadiran inovasi ini mampu memudahkan mereka dalam proses pengurusan izin.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelaksanaan inovasi Si Ida di DPMPTSP Kabupaten Purworejo, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Kualitas *website* atau portal perizinan Si Ida sudah dapat dikatakan baik.
2. Pelaksanaan inovasi Si Ida di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purworejo telah melewati tiga fase. Dan telah mencapai pada fase rutinisasi. Hal tersebut dibuktikan dengan:
 - a) Si Ida telah menyatu dengan aktivitas penyelenggaraan pelayanan perizinan secara menyeluruh di DPMPTSP Kabupaten Purworejo.
 - b) Pegawai DPMPTSP telah terbiasa menggunakan Si Ida dalam keseharian kerja mereka.
 - c) Inovasi Si Ida telah mampu memberikan pengaruh positif bagi kinerja DPMPTSP Kabupaten purworejo. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Tahun 2017 IKM DPMPTSP Kabupaten Purworejo mencapai nilai 3,12, tahun 2018 mencapai 3,54, dan pada tahun 2019 terhitung hingga bulan Mei 2019, IKM DPMPTSP meningkat mencapai nilai 3,59.
3. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Si Ida di DPMPTSP Kabupaten Purworejo terdiri dari visi dan misi, Keuangan/Anggaran, SDM, Teknologi, Politik, dan Masyarakat. Faktor pendukung pelaksanaan inovasi ini adalah visi misi, keuangan/anggaran, teknologi dan jaringan, dukungan politik, dan respon positif masyarakat. Adapun faktor yang menghambat pelaksanaan inovasi Si Ida adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang belum ideal, kualitas pegawai tetap DPMPTSP Kabupaten Purworejo yang belum memadai, dan terbatasnya jumlah pegawai pelayanan.

Penutup

Berdasarkan penelitian diatas, penulis memberikan saran sebagai sumbangan pemikiran terhadap

DPMPTSP Kabupaten Purworejo,
yaitu:

1. DPMPTSP Kabupaten Purworejo dapat menambah kelengkapan fitur-fitur yang ada di dalam Si Ida untuk menunjang kebutuhan masyarakat. Sebagai contoh tambahan fitur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kalkulator izin, dan nomor telepon/handphone khusus aduan.
2. DPMPTSP Kabupaten Purworejo hendaknya lebih gencar dalam melakukan sosialisasi kepada pihak eksternal khususnya masyarakat. Misalnya, rutin mengiklankan melalui baliho atau reklame resmi disekitar wilayah Kabupaten Purworejo. DPMPTSP juga dapat melakukan sosialisasi ketika kegiatan *car free day* atau event-event lain.

Daftar Pustaka

- Afrizal. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Andayani,S. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Upaya Inovasi Paket Perizinan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan). *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*. 4(3)
- Ariyani, A., Mindarti, L. I., & Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(4).
- Badudu, J., & Zain, S. M. (2001). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bertot, J., Estevez, E., & Janowski, T. (2016). Universal and Contextualized Public Service: Digital Public Service Innovation Framework. *Government Information Quarterly*, 211-222.
- Demircioglu, M. A., & Audretsch, D. B. (2017). Conditions for Innovation In Public Sector Organizations. *Journal of Research Policy*, 46.

- Dewi, D. A. (2016). Optimalisasi Pelayanan Publik Di Bidang Perizinan. *Masalah-Masalah Hukum*, 58-66.
- Dhewanto, W., Mulyaningsih, H. D., Permatasari, A., & Ameka, G. A. (2014). *Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 3, 1472-1486.
- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4.
- Hutahaean, J. (2014). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish.
<http://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mewujudkan-pelayanan-perizinan-yang-pro-rakyat>. diakses pada 12 November 2018
<http://purworejokab.go.id/web/read/444/bupati-purworejo-terima-penghargaan-dari-ombudsman-ri.html>. Diakses pada 28 Maret 2019
- H.A, D. Vries., V.J.J.M, Bekkers., & Tummers L. (2014). *Innovation in the Public Sector: A Systematic Review and Future Research Agenda*.
[Izin.purworejokab.go.id](http://izin.purworejokab.go.id)
- Jamrah, A. (2017). Inovasi Pelayanan Publik sebagai Wujud Mengisi Otonomi Daerah. *Jurnal Teori dan Riset Administrasi Publik*, 1, 5.
- Kadir, A. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 23 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kurniawan, A. D. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan).
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia*, 10(3), 569-586.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Manurung, L. (2013). Peran E-government dalam Reformasi Pelayanan Publik. *Jurnal Kementrian Sekretariat Negara RI*(29), 125-140.
- Marlina. (2017). Efektifitas Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Siak. 4(2).
- Marom, A. (2015). Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang

- Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 01, 45-63.
- Mayangsari, I. P., Soeaidy, M. S., & Prasetyo, W. Y. (2013). Inovasi PT. Pos Indonesia Dalam Menjaga Eksistensi Dan Daya Saing Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1, 248-256.
- Muluk, M. K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Peraturan Menteri Pendahayagunaan Aparatur Negara (Permenpan) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS)
- Peraturan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Peraturan Undang-undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Undang-Undang Nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
- Putri, A. A. (2017). Tipologi Inovasi Layanan Perizinan Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* 5(1)
- Rahmawati, E. dan Suryawati, R. (2017). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta. *Jurnal Wacana Publik*. 1(3)
- Rogers, Everett M. (2003). *Diffusion of Innovations*, Fifth Edition, Free Press: New York
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Satori, D., & Komariah, A. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet.
- Scupola, A., & Zanfei, A. (2016). Governance and Innovation in Public Sector Services: The Case of The Digital Library. *Government Information Quarterly*, 33, 237-249.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Umar, H. (2004). *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Widi, A. K. (2018). Implementasi Perizinan Penanaman Modal di Kota Mataram. *Dialogia Iuridica*, 9.