

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah menghadapi kendala saat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang terpinggirkan di daerah tertinggal. Berbagai tantangan yang dihadapi pemerintah daerah, menurut Perpres Daerah Tertinggal, antara lain kondisi keuangan daerah, sarana dan prasarana yang kurang. Akibatnya, peningkatan partisipasi publik sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik, serta mengatasi marjinalisasi kreativitas, kecepatan, fleksibilitas, dan produktivitas tinggi. Administrasi pemerintah tradisional didasarkan pada anggaran yang dialokasikan. Berdasarkan anggaran, mereka akan bekerja dan memberikan layanan publik. Sedangkan pihak lain di luar pemerintah, seperti masyarakat, organisasi, dan swasta dapat membantu memberikan pelayanan publik. Dengan pengalaman, pengetahuan, kapasitas, serta penerima layanan bisa berkolaborasi bersama organisasi publik guna menyelesaikan persoalan anggaran maupun mewujudkan tujuannya (Kumar, 2019).

Pelayanan publik adalah suatu jangkauan yang dibutuhkan disetiap negara itu untuk melakukan pemenuhan kebutuhan masyarakatnya, pelayanan publik yakni pemerintah memberikan pelayanan atau melayani pengguna pelayanan atau masyarakat yang memiliki keperluan dengan suatu organisasi terhadap aturan maupun cara serta pemerintah berperan sebagai penyedia pelayanan. Yang dimana pemerintah tidak hanya melayani diri sendiri melainkan juga melayani masyarakat warga negara itu sendiri memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan public yang layak dan berkualitas dari sebuah negara (Haqie et al., 2020). Mengacu UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Pelayanan publik sebagai aktivitas untuk memenuhi apa yang dibutuhkan dalam pelayanan merujuk kepada peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara maupun penduduk terhadap jasa, barang, ataupun pelayanan administratif dari suatu upaya pelayanan publik.

Wacana inovasi telah diperdebatkan oleh para akademisi maupun praktisi sejak abad ke-19, melanjutkan perubahan paradigma tata kelola pemerintahan menuju tata kelola pemerintahan yang baik (Lopes, A. V., & Farias, 2020).

Perubahan tersebut New Public Management (NPM) menjadi New Public Service (NPS) dianggap kurang perihal tata kelola dan perbaikan proses di internal institusi. NPM tidak sanggup menjawab kesulitan birokrasi yang rumit akibat tuntutan publik terkait pelayanan yang berkualitas, efisien sreta efektif. Menanggapi kekurangan ini, paradigma NPS bertujuan untuk memberikan solusi yang menekankan pada warga negara dalam mengenali masalah dan memberlakukan kebijakan. Artinya, warga tidak lagi diposisikan sebagai obyek, melainkan sebagai obyek pembangunan. Konsekuensi dari perubahan paradigma ini yakni reformasi birokrasi maupun pelayanan sektor publik melalui upaya menjadikan kepuasan dan kepercayaan masyarakat yang menjadi tujuan utama pemerintah. Adapun hasilnya yakni adanya isu inovasi pelayanan publik (Melo, S., De Waele, L., & Polzer, 2020).

Studi tentang inovasi sektor publik pada dasarnya adalah ide yang dinamis di dalam dan dari dirinya sendiri. Beberapa ahli mendefinisikan inovasi secara berbeda (Trivellato, Martini, M., & Cavenago, 2021). Pada ahli memposisikan inovasi dengan penekanan terhadap sudut pandang aktor, sehingga terjadi interaksi kolaboratif antar pemangku kepentingan dalam pengembangan barang inovatif untuk kepentingan pelayanan publik. Dari sini, inovasi dipandang sebagai alat untuk membentuk tata kelola kolaboratif (collaborative governance) dan jaringan pemerintah (networked government) (Lopes, & Farias, 2020). Sementara itu, beberapa ahli lainnya berkonsentrasi pada penelitian inovasi sektor publik, dengan penekanan pada jenis, jenis, maupun karakteristik inovasinya. Misalnya, inovasi layanan, inovasi produk, inovasi kebijakan, organisasi proses atau inovasi, dan tata kelola adalah tiga jenis inovasi. Ungkapan inovasi mengacu pada proses dinamis di mana permasalahan didefinisikan, ide-ide inovatif dihasilkan, serta solusi baru diproduksi dan dipilih untuk dieksekusi. Selanjutnya, inovasi didefinisikan menjadi adaptasi ide maupun solusi baru dari pemerintah yang menjadi sektor publik (Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, 2020).

Kondisi inovasi pelayanan publik pada negara Indonesia sangat esensial untuk meningkatkan kinerja pemerintah dan meningkatkan legitimasi kepercayaan publik. Selama ini birokrasi pemerintahan dirundung berbagai persoalan yang mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik. Kerja birokrasi yang lamban, korupsi, maupun infrastrukturnya yang tidak memadai adalah beberapa masalah

yang disebutkan. Maraknya inovasi pelayanan publik merupakan indikator yang baik diartikan sebagai upaya pemerintah guna meningkatkan kinerja birokrasi untuk memberikan pelayanan publik. Meskipun begitu, kita perlu melaksanakan analisis yang lebih dalam terkait kontribusi inovasi sektor publik agar tidak terbatas hanya pada kuantitas perbaikan kuantitatif. Hal ini penting untuk diperhatikan karena penelitian (Deby, L., Putri, M., & Mutiarin, 2018) menyimpulkan lonjakan inovasi pelayanan publik pada negara Indonesia hanya ditaraf statistik kuantitatif dan tidak efektif untuk mengoptimalkan mutu pelayanan publik. Kebijakan Fakta ini mempertanyakan topik inovasi sektor publik. Akan menarik serta penting guna melanjutkan diskusi. Saat inovasi diidealkan menjadi jalan keluar terhadap kebuntuan permasalahan birokrasi yang lambat serta menjawab tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan publik, inovasi yang dihasilkan memiliki landasan yang goyah menyelamatkan permasalahan (Adyawardman, 2021).

**Tabel 1.1 Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik di Kalimantan Utara tahun 2021**

NO	Kab/Kota	Skor
1	Kab.Nunukan	83.81
2	Kab.Tanah Tidung	83.56
3	Kab.Malinau	78.25
4	Kab.Bulungan	66.12
5	Kota Tarakan	67.05

*Sumber : Biro Organisasi KALTARA*

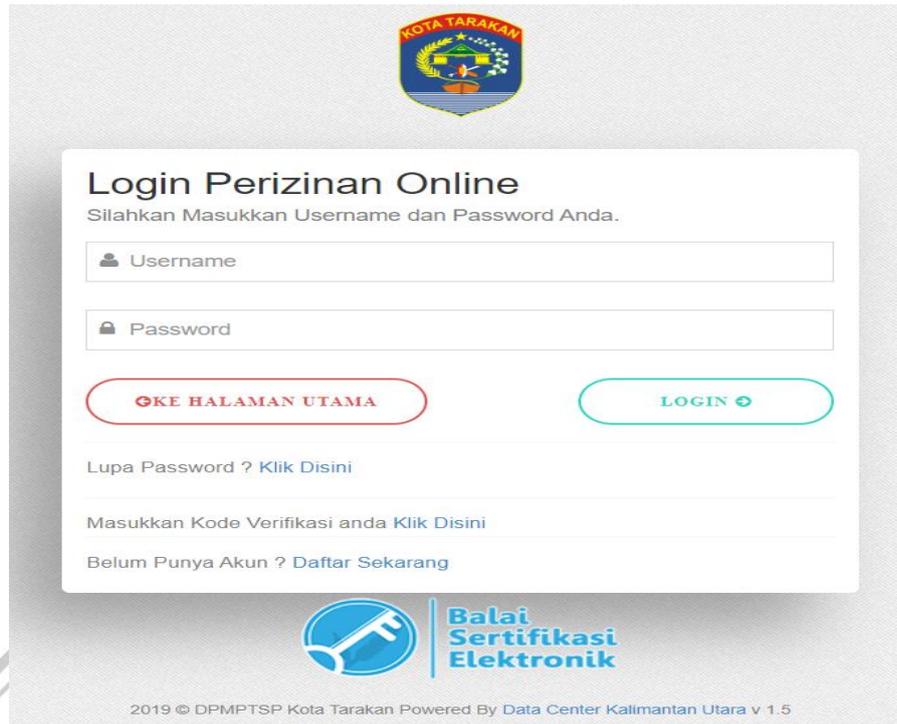
Mengacu pada Hasil Penilaian Standar Pelayanan Publik Tahun 2021, Provinsi Kalimantan Utara dengan Kabupaten Tana Tidung maupun Nunukan mencapai “Zona Hijau (Kepatuhan Tinggi)” yang mendapat skor yakni 83.56, dengan 83.81. Kabupaten Malinau, Kota Tarakan, maupun Kabupaten Bulungan di posisi “Zona Kuning (Kepatuhan Sedang)”, yang mempunyai skor yakni 78.25, 67.05, serta 66.12. Maka untuk daerah yang sudah tergabung dalam Zona Hijau perlu dilaksanakan Upaya berkelanjutan dalam rangka mempertahankan hingga menaikkan capaiannya. Sedangkan yang ada di Zona Kuning, perlu strategi terpadu dalam rangka mengoptimalkan efektivitas maupun efisiensi pelayanan publik

supaya tidak sekadar di Zona Hijau, akan tetapi memberi dampak secara riil untuk masyarakatnya (Nugraha, 2022).

Salah satu upaya peningkatan pelayanan publik sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik serta PP No. 6 tahun 2021 mengenai penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah maka upaya pelayanan terpadu satu pintu menjadi fasilitas pelayanan PTSP dengan berfokus terhadap upaya perizinan maupun non perizinan secara responsif maupun efektif. SIMPELKAN adalah jawaban konkrit DPM-PTSP Kota Tarakan terhadap tuntutan ketentuan perundangan, kebutuhan pemohon izin serta respon dalam pemanfaatan teknologi dan informasi yang memudahkan para petugas PTSP, OPD Teknis terkait dan pemohon izin dalam mengakses pelayanan yang cepat, aman dan nyaman

Provinsi Kalimantan Utara yang dibentuk mengacu pada UU No. 20/2012 mengenai Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara, masyarakat mempunyai harapan guna memperoleh pelayanan yang paling baik. Pemekaran Kaltara dari provinsi Kalimantan Timur menjadi tahapan untuk mempererat pelayanan dengan pemerataan penyaluran kesejahteraan masyarakatnya. Untuk itulah aspek pelayanan publik merupakan focus utama kerja pemerintah. Salah satu kota yang terletak di Provinsi Kalimantan Utara adalah Kota Tarakan. Tarakan berupaya guna memberi pelayanan terbaik pada masyarakat. Untuk mewujudkannya, pemerintah Kota Tarakan pada tahun 2021 meluncurkan aplikasi SIMPELKAN untuk mempermudah melakukan perizinan di DPM-PTSP.

Pemerintah Kota Tarakan tetap menjaga komitmennya guna memberi pelayanan publik dengan bermutu pada masyarakat. Berdasarkan Keputusan Walikota Tarakan No. 188.4/HK-XI/453/2021 mengenai “Penggunaan aplikasi sistem perizinan elektronik tarakan (simplikan) dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan pada DPM-PTSP Kota Tarakan”. Aplikasi Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) diluncurkan oleh Walikota Tarakan. Aplikasi tersebut mempunyai kemampuan tanda tangan digital untuk perizinan yang dikeluarkan Pemda, dengan demikian perizinannya akan lebih mudah, cepat serta akuntabel di kemudian hari (Ramdhani, 2022). Harapan ke depannya proses perizinan dapat semakin mudah, akuntabel, dan cepat. Berikut ini Gambar 1.1 aplikasi SIMPELKAN.



Gambar 1.1 Tampilan Awal Aplikasi SIMPELKAN

Aplikasi Simpelkan merupakan bentuk perwujudan dari visi Kota Tarakan yakni “Terwujudnya Tarakan Sebagai Kota Maju dan Sejahtera Melalui Smart City”. Untuk layanan online, pemohon dapat membuka website <https://simplkan.tarakankota.go.id/>. Dalam aplikasi SIMPELKAN terdapat 35 jenis perizinan yang dapat diakses oleh pemohon. Permasalahan inovasi organisasi sektor publik di Kota Tarakan ini adalah Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik masih berada pada Zona Kuning (Kepatuhan Sedang).

Sebelum adanya aplikasi SIMPELKAN, pelayanan di DPM-PTSP kota Tarakan pelayanan dilakukan manual serta melibatkan proses yang lebih rumit dan setelah adanya inovasi aplikasi SIMPELKAN proses pengajuan perizinan dilakukan secara online, dengan adanya inovasi ini diharapkan proses pelayanan di DPMPTSP kota Tarakan dapat menjadi efisien dan transparan, memudahkan pengguna pelayanan untuk mengakses informasi, mengajukan permohonan perizinan, dan memantau status permohonan online tanpa perlu mendatangi langsung di kantor DPMPTSP.

Salah satu faktor yang mendasari munculnya perilaku inovatif dalam organisasi pemerintah adalah perubahan tuntutan lingkungan eksternal dan

pemangku kepentingan terhadap peningkatan kualitas layanan, yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat dalam program percepatan reformasi birokrasi yang didorong oleh Tindakan yang diambil. Salah satu tugas reformasi birokrasi adalah dilaksanakan melalui program “inovasi pelayanan publik” (Ridlowi, R., & Himam, 2018). Untuk memberikan aturan satu organisasi dan satu inovasi. Target yang diharapkan dapat diwujudkan melalui program tersebut yakni cita-cita kelas dunia pemerintah (*World Class Government*) yang harapannya bisa terealisasi di 2025 (Imanuddin, 2016). Oleh karena itu dengan adanya aplikasi Simpelkan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Tarakan sehingga dapat Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik mengalami peningkatan tidak lagi berada pada Zona Kuning.

Berdasarkan uraian beberapa permasalahan yang ada, peneliti hendak mengetahui terkait inovasi pelayanan publik melalui SIMPELKAN (Sistem Perizinan Elektronik Tarakan)

### **1.2 Rumusan Masalah**

- 1) Bagaimana implementasi SIMPELKAN sebagai inovasi pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) di Kota Tarakan?
- 2) Apakah kendala yang dihadapi selama implementasi aplikasi SIMPELKAN di DPM-PTSP Kota Tarakan dan bagaimana cara mengatasinya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilaksanakan riset sesuai dengan rumusan permasalahan tersebut adalah:

- 1) Mendeskripsikan inovasi dalam pelayanan publik melalui SIMPELKAN dan mengavaluasi sejauh mana inovasi ini membantu guna memberi suatu pelayanan public dengan lebih baik.
- 2) Mendeskripsikan factor kendala yang dihadapi selama implementasi SIMPELKAN di DPM-PTSP di Kota Tarakan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Ditinjau dari segi teoritis maupun praktis temuan riset ini diharapkan memberikan kebermanfaatan yaitu:

- 1) Secara Akademis

Riset ini diharapkan memberikan kontribusi kepada pemahaman tentang inovasi pelayanan publik pada konteks Pemda di Indonesia. Temuan ini dijadikan

referensi untuk penelitian lainnya ketika ingin mengembangkan pemahaman tentang berbagai faktor yang memberikan pengaruh pada persepsi masyarakatnya dengan inovasi pelayanan publik maupun kendala yang dihadapi untuk mengimplementasikannya.

## 2) Secara Praktis

Riset ini dimaksud guna acuan untuk Pemda supaya mengoptimalkan inovasi pelayanan publik yang disesuaikan terhadap perkembangan teknologi maupun informasi. Hasil temuan ini dipakai menjadi dasar dalam pengembangan strategi dan kebijakan yang lebih efektif untuk mengimplementasikan inovasi pelayanan publik di Kota Tarakan.

### **1.5 Definisi Konseptual**

#### **1. Inovasi Pelayanan**

Menurut De Vries, Hanna, Victor Bekkers (2016) inovasi adalah pembuatan dan implementasi ide-ide baru, produk layanan atau proses yang membawa perubahan positif dan signifikan. Inovasi melibatkan pengenalan solusi yang lebih efisien, efektif, kreatif, ataupun yang lebih baik dibanding yang sudah ada. Inovasi dapat terjadi dalam berbagai bidang, seperti teknologi, pelayanan publik, dan lain sebagainya. Inovasi dapat muncul dari penemuan baru, pengembangan teknologi, pemikiran kreatif, penggunaan sumber daya yang lebih baik. Definisi yang umum digunakan didasarkan pada pendekatan (De Vries, Hanna, Victor Bekkers, 2016) yang menggambarkan inovasi yang menjadi praktik, ide, ataupun objek sebagai hal baru bagi seseorang maupun unit lainnya yang mengadopsinya.

Jika diintegrasikan terhadap pelayanan publik, maka inovasi pelayanan diartikan dengan penyediaan layanan baru (Witell, Snyder, Gustafsson, Fombelle, & Kristensson, 2016). Istilah ini juga dipergunakan dalam menjelaskan gambaran pengembangan layanan ataupun produknya (Gustafsson, Snyder, Witell, 2020), dengan demikian konsep inovasi layanannya meliputi seluruh aspek (Carlborg, P., Kindström, D., & Kowalkowski, 2014). Meskipun demikian, inovasi pelayanan diyakini menjadi konsep ataupun kejadian, belum korelasi secara jelas terhadap indikator kinerja krusial misalnya penciptaan pasar baru, kepuasan pelanggan, kinerja keuangan, loyalitas, ataupun indikator utamanya yang lain meliputi kesejahteraan maupun kesehatan (Rusmawan & Hamid, 2023).

## 2. SIMPELKAN

Inovasi bernama Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) menggunakan sistem teknologi informasi. Kemudahan akses untuk masyarakat disediakan, bisa diakses di manapun serta kapanpun dengan perangkat seperti handphone (HP), laptop, atau komputer yang terhubung dengan internet (Suhartanti et al., 2022). Aplikasi tersebut mempunyai fitur untuk tanda tangan digital dengan izin yang dikeluarkan Pemda, dengan begitu akan mempermudah dan mempercepat dalam perizinan serta menjadi akuntabel.

### 1.6 Definisi Operasional

Definisi operasional diartikan dengan prosedur yang digunakan guna melakukan pengukuran ataupun pendefinisian konsep ataupun variabel pada berbagai hal yang terukur secara empiris.

**Tabel 1.2 Konsep, Indikator dan Sub Indikator**

Konsep	Indikator	Sub Indikator
Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi (Simpelkan) Di DPM-PTSP Di Kota Tarakan	Inovasi Pelayanan Publik dalam mengurus perizinan	a. Bentuk inovasi layanan SIMPELKAN b. Alur pelaksanaan inovasi layanan SIMPELKAN c. Keberhasilan aplikasi SIMPELKAN dalam meningkatkan kualitas pelayanan
	Hambatan dalam penggunaan aplikasi SIMPELKAN	a. Faktor Penghambat b. Faktor Pendukung

*Sumber : Data olahan 2023*

### 1.7 Metode Penelitian

#### 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada riset mengenai inovasi pelayanan publik aplikasi (SIMPELKAN) di DPM-PTSP di Kota Tarakan, peneliti menerapkan pendekatan kualitatif melalui riset deskriptif. Hal itu dilaksanakan guna memahami inovasi pelayanan publik

melalui analisis yang tidak melibatkan penggunaan statistika dalam proses analisisnya. Penelitian kualitatif didefinisikan dengan riset yang fokus terhadap pemahaman fenomena dari subjek penelitiannya, seperti tindakan, perilaku, dan aspek lainnya, kemudian diungkapkan melalui kata-kata dan narasi.

Dalam konteks inovasi pelayanan publik aplikasi (SIMPELKAN) di DPM-PTSP di Kota Tarakan, riset kualitatif deskriptif ini dipakai guna mendapat pemahaman lebih dalam mengenai prosedur aplikasi SIMPELKAN berfungsi serta berkontribusi guna meningkatkan pelayanan publik. Dengan demikian, riset ini menyertakan pengumpulan data seperti observasi, wawancara, maupun analisis berbagai dokumen untuk menggambarkan secara detail inovasi pelayanan publik tersebut dalam bentuk kata-kata dan deskripsi yang mendalam.

Menurut Sugiyono (2010), riset kualitatif sebagai prosedur untuk menyelidiki fenomena dari apa yang dilalui subjek risetnya mencakup persepsi, perilaku, tindakan, motivasi, serta lainnya yang holistik dengan deskripsi berbentuk bahasa serta kata. Dengan riset ini, harapannya akan didapatkan pemahaman komprehensif mengenai inovasi pelayanan publik melalui proses berpikir induktif. Penggunaan pendekatan kualitatif melalui penelitian deskriptif guna mengkaji dan memahami secara mendalam bagaimana aplikasi SIMPELKAN berperan untuk peningkatan pelayanan publik khususnya pada DPM-PTSP di Kota Tarakan.

## **2. Sumber data**

Sumber data pada struktur tugas akhir ini dikelompokkan ke dalam data primer serta sekunder.

### **a. Data Primer**

Sumber data penelitian ini, didapatkan melalui tahapan observasi, catatan tertulis, wawancara, dokumentasi, (foto serta yang lainnya) secara langsung dilapangan. Data primer diambil langsung oleh peneliti kepada sumber yang memiliki kompetensi yaitu informan dalam hal yang diteliti diantaranya :

- 1) Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
- 2) Staff Front Office DPMPTSP, sebagai pelaksana pengelola aplikasi SIMPELKAN
- 3) Staff Pengelola aplikasi SIMPELKAN, sebagai pengelola aplikasi

## b. Data Skunder

Yaitu data yang asalnya didapat melalui dokumen secara tertulis meliputi informasi terkini terkait fokus kajian riser serta mempunyai peran memperkuat temuan melalui observasi. Data ini meliputi media jurnalistik, buku ilmiah, dokumen resmi, artikel, media, yang dapat memberi penguatan maupun tambahan data untuk riset yang dilaksanakan.

### 3. Subjek Penelitian

Subjek riset dilakukan melalui *purposive*. Teknik ini dipakai dalam menentukan sampel melalui suatu pertimbangan. Penentuan beberapa subjeknya dilaksanakan oleh peneliti yang lebih memahami maksud serta kebutuhan didalam pelaksanaan peneliti. Adapun kriteria yang ditentukan dalam pemilihan subjek penelitian yaitu :

- a) Mariyati, SE : Kepala Bidang Perizinan Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Tarakan
- b) Joko Puji Istiyanto, SE : Staff Front Office DPMPTSP, sebagai pelaksana aplikasi SIMPELKAN
- c) Akhmad Ridwan, S.Sos : Staf Pengelola pengelola aplikasi SIMPELKAN, sebagai pengelola aplikasi

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam riset ini, dipakai beberapa teknik dalam mengumpulkan informasi maupun data guna menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan riset. Berikut yakni beberapa metode untuk memperoleh data antara lain:

#### a. Observasi

Yaitu suatu teknik untuk mendapatkan data secara spesifik daripada memakai teknik lainnya (Sugiyono, 2010). Dalam konteks ini, aplikasi SIMPELKAN di DPM-PTSP di Kota Tarakan, observasi akan menjadi teknik penting untuk mengumpulkan data. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung interaksi antara pengguna dan aplikasi SIMPELKAN. Peneliti akan memperhatikan bagaimana pengguna menggunakan aplikasi, interaksi antara pengguna dan sistem, serta potensi masalah atau hambatan yang muncul selama penggunaan. Observasi ini akan memberikan wawasan langsung tentang pengalaman pengguna, efektivitas aplikasi, dan proses pelayanan secara praktis.

## b. Wawancara

Wawancara menjadi teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data secara lebih dalam yang menyertakan interaksi langsung dari peneliti dengan respondennya terkait inovasi pelayanan publik SIMPELKAN. Dalam konteks ini, wawancara dilaksanakan bersama *stakeholder* pada DPM-PTSP di Kota Tarakan, pemakai aplikasi SIMPELKAN, dan mungkin juga pengguna pelayanan publik yang telah menggunakan aplikasi tersebut. Wawancara akan memberikan informasi mendalam tentang persepsi, pengalaman, kebutuhan, tantangan, dan manfaat yang dirasakan oleh para responden terkait inovasi pelayanan publik tersebut.

## c. Dokumentasi

Dokumentasi menjadi teknik penting dalam pengumpulan data terkait inovasi pelayanan publik aplikasi SIMPELKAN. Peneliti akan mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen terkait, seperti kebijakan, panduan penggunaan, laporan, evaluasi, dan dokumen lain yang terkait dengan pengembangan, implementasi, dan evaluasi aplikasi SIMPELKAN. Dokumentasi akan memberi pemahaman lebih dalam terkait konteks, proses, maupun dampaknya dari inovasi pelayanan publik tersebut.

## 5. Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul yang peneliti angkat, maka lokasi penelitian yakni Kota Tarakan provinsi Kalimantan Utara. Alasan pemilihan Kota Tarakan sebagai lokasi penelitian, karena Kota Tarakan memiliki signifikansi dalam konteks penelitian ini. Sebagai kota yang berkembang dan memiliki aktivitas penanaman modal yang cukup tinggi, penting untuk memahami bagaimana inovasi SIMPELKAN berkontribusi dalam memfasilitasi pengguna pelayanan dan meningkatkan layanan terpadu di bidang penanaman modal.

## 6. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data dipergunakan teknik analisis kualitatif. Temuan dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan analisis kualitatif, seperti mereduksi, menyajikan data, serta menarik simpulan. Proses analisis ini akan melibatkan pengorganisasian data, identifikasi pola atau tema yang muncul, dan interpretasi data guna memberi pemahaman lebih

dalam mengenai inovasi pelayanan publik aplikasi SIMPELKAN dan dampaknya di DPM-PTSP di Kota Tarakan.

a. Reduksi data

Dalam tahap reduksi data dalam analisis kualitatif, peneliti akan mengorganisasikan data melalui pengamatan, wawancara, serta pendokumentasian. Tujuan dari reduksi data adalah untuk mengurangi kompleksitas informasi yang diperoleh sehingga dapat diidentifikasi pola, tema, atau kategori yang relevan dengan penelitian. Proses ini melibatkan pemilihan data yang paling relevan, penghapusan informasi yang tidak penting, dan penggabungan atau pengelompokan data yang serupa. Dalam hal ini, peneliti akan menyusun data yang terkait inovasi dari program pelayanan publik aplikasi SIMPELKAN khususnya di wilayah DPM-PTSP di Kota Tarakan.

b. Penyajian Data

Sesudah dilakukan pereduksian data, langkah selanjutnya yakni menyajikan data dengan menyertakan presentasi atau tampilan data sebagaimana telah diorganisasikan secara terstruktur. Peneliti bisa menggunakan berbagai teknik penyajian data, seperti tabel, matriks, diagram, atau kutipan langsung dari transkrip wawancara. Penyajian data yang baik membantu dalam pemahaman dan interpretasi data secara lebih jelas dan sistematis.

c. Pembuatan Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan termasuk langkah terakhir dari proses analisis kualitatif. Dalam tahapan ini, peneliti akan menganalisis hasil yang sudah direduksi kemudian disajikan untuk mengidentifikasi pola, tema, atau kategori yang muncul secara konsisten. Peneliti akan membandingkan dan menghubungkan temuan dari data dengan teori atau konsep yang relevan. Kesimpulan yang diambil dapat berupa interpretasi, penjelasan, atau pemahaman yang lebih dalam tentang inovasi pelayanan publik aplikasi SIMPELKAN dan dampaknya di DPM-PTSP di Kota Tarakan. Kesimpulan ini dapat digunakan untuk memberikan rekomendasi atau saran yang berhubungan dengan pengembangan dan peningkatan pelayanan publik.

d. Waktu Penelitian

Yaitu rentang periode dalam mengumpulkan data atau informasi serta pembuatan laporan dalam sebuah penelitian. Berikut merupakan alur lini untuk rancangan waktu pada masa pelaksanaan peneliti. Dapat dilihat pada tabel 1.3 sebagai berikut.

