



**ANALISIS INOVASI PELAYANAN PERIZINAN JEMPUT BOLA DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SEMARANG**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Program Pendidikan Strata 1 Administrasi Publik

Dosen Pembimbing :

Dra. Susi Sulandari, M.Si

Penyusun

Ida Wantri Hastuti

14020114140120

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2018



**ANALISIS INOVASI PELAYANAN PERIZINAN JEMPUT BOLA DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SEMARANG**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Program Pendidikan Strata 1 Administrasi Publik

Dosen Pembimbing :

Dra. Susi Sulandari, M.Si

Penyusun

Ida Wantri Hastuti

14020114140120

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2018



SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Ida Wantri Hastuti
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020114140120
3. Tempat / Tanggal Lahir : Kabupaten Semarang/ 11 Mei 1995
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Lingk. Bandungan Rt 2 Rw 1 Kecamatan Bandungan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

**Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, Agustus 2018

Pembuat Pernyataan;

Ida Wantri Hastuti

NIM. 14020114140120

*) Coret yang tidak perlu

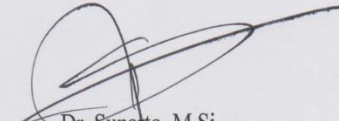
PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola di Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(DPMPTSP) Kabupaten Semarang
Nama Penyusun : Ida Wantri Hastuti
NIM : 14020114140120
Program Studi : Administrasi Publik

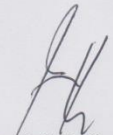
Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Agustus 2018

Dekan



Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727 199203 1 001

Wakil Dekan I


Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP. 19610510 198902 1 002

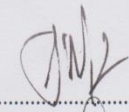
Dosen Pembimbing :

1. Dra. Susi Sulandari, M.Si

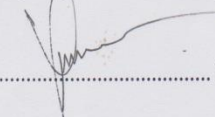

(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Amni Z. Rahman S.AP, M.Si


(.....)

2. Dr. Budi Puspo Priyadi M, Hum


(.....)

MOTTO

Work Hard. Stay Humble. DREAM BIG

(Steve Jobs)

"Dan hanya kepada Tuhanmulah (Allah SWT), hendaknya kamu berharap". (Qs

Al Insyirah: 8)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah berkat rahmat Allah S.W.T saya bisa sampai di titik ini. Tak hentinya saya mengucapkan syukur kepada Allah S.W.T.

Dengan segala kerendahan hati skripsi ini saya persembahkan kepada;

Bapak, ibu, adik serta untuk keluarga besar saya yang selalu memberikan doa dan dukungan serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi tanpa ada halangan apapun. Skripsi ini disusun dengan judul “Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang” dapat diselesaikan guna memenuhi pendidikan S1 pada jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT untuk setiap pertolongan-Nya dalam memberi kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua yang selalu memberikan dukungan baik materiil serta moril, adik yang selalu memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Keluarga besar Oetomo yang selalu memberikan doa dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
4. Keluarga besar Puspowihardjo.
5. Bapak Drs. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
6. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro.

7. Ibu Dra. Susi Sulandari M.Si selaku Dosen pembimbing yang selalu mengarahkan dan memberikan masukan dalam pembuatan skripsi ini.
8. Bapak Amni Z. Rahman S.AP, M.Si selaku Dosen Wali yang selalu memberikan masukan-masukan dan memberikan semangat.
9. Bapak Budi Puspo Priyadi M, Hum selaku Dosen penguji skripsi.
10. Seluruh Dosen jurusan Administrasi Publik FISIP UNDIP yang telah memberikan bimbingan selama masa kuliah.
11. Bapak/Ibu pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang.
12. Bapak/Ibu pegawai Kecamatan Bandungan.
13. Bapak/Ibu pegawai Kecamatan Bergas.
14. Masyarakat Kecamatan Bandungan dan Kecamatan Bergas sebagai narasumber dalam skripsi ini.
15. Nina, Imel, Vita, Silvi, Wulan dan Gisza selaku teman yang selalu memberikan masukan, mendukung dan memberikan semangat untuk skripsi ini.
16. Dedy Ariyanto yang selalu mendukung, memotivasi dan memberikan semangat dalam proses pembuatan skripsi ini.
17. Linda, Aulia, Afifah, Riskana, Kiki, Dian, Bella, Dhila, Bagus, Prima, dan Setyo selaku anak wali pak Amni yang selalu memberikan semangat dalam proses pembuatan skripsi ini.

18. Teman-teman KKN Desa Kemiriombo, Kecamatan Gemawang, Kabupaten Temanggung. Zaki, Puspa, Devi, Rafif, Hadi, Nadya, Riska, dan Farah.

19. Teman-teman Administrasi Publik 2014 Kelas 3

20. Seluruh anggota bimbingan belajar Go'Books yang senantiasa memberikan dukungan.

21. Teman-teman Administrasi Publik 2014.

22. Kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini dengan harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Akhir kata, penulis mohon maaf apabila dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kesalahan.

Semarang, Agustus 2018

Penyusun

Ida Wantri Hastuti

ABSTRAK

Analisis inovasi pelayanan perizinan jemput bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang dilatar belakangi oleh pelayanan yang masih buruk hal ini dikarenakan jarak antara kecamatan dan letak Dinas yang tergolong jauh sehingga pelayanan yang diberikan masyarakat terhambat. Inovasi jemput bola adalah solusi dari permasalahan tersebut yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan proses inovasi jemput bola yang dilakukan serta untuk mengetahui faktor pendorong dan faktor penghambat dari inovasi jemput bola. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang diharapkan dapat memberikan gambaran jelas terkait proses inovasi serta faktor pendorong dan faktor penghambat. Hasil dari penelitian ini adalah proses inovasi jemput bola terdiri dari tahap pengetahuan (*knowledge*), tahap bujukan (*persuasion*), tahap keputusan (*decision*), tahap implementasi (*implementation*), tahap konfirmasi (*confirmation*). Faktor pendorong dari inovasi jemput bola adalah dorongan politik, tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi, tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor penghambat terdiri dari keengganan menutup program yang gagal, teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi, tidak ada penghargaan atau insentif, ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan, anggaran jangka pendek dan perencanaan, budaya *risk aversion*. Rekomendasi dari penelitian ini adalah penggunaan teknologi dalam inovasi jemput bola, pelatihan pegawai DPMPTSP dalam penggunaan teknologi, penambahan sarana dan prasarana serta kegiatan inovasi jemput bola lebih rutin dilakukan agar tercapai pelayanan yang cepat, efisien dan efektif.

Kata Kunci: proses inovasi, inovasi sektor publik, pelayanan publik

ABSTRACT

Analysis of innovation of licensing service of ball picking at the One Stop Service and One Stop Service (DPMPTSP) of Semarang Regency on the back of poor service this is because the distance between subdistrict and location of Dinas are classified so that the service given by the society is hampered. Innovation pick up the ball is the solution of the problem is done by DPMPTSP Semarang regency. The purpose of this research is to explain the process of innovation to pick up the ball as well as to know the driving factors and the inhibiting factors of the innovation pick up the ball. The method used in this study is descriptive qualitative that is expected to provide a clear picture of the innovation process as well as driving factors and inhibiting factors. The result of this research is innovation process of ball pick consist of knowledge stage, persuasion stage, decision stage, implementation stage, confirmation stage. Driving factors of balloon innovation are political impetus, economic pressure and increased efficiency, pressure to improve service quality. While the inhibiting factors consist of reluctance to close down failed programs, existing technology, hampered culture and organizational structuring, no rewards or incentives, inability to face risks and change, short-term budgets and planning, risk aversion culture. The recommendation of this research is the use of technology in balloon innovation, employee training DPMPTSP in the use of technology, the addition of facilities and infrastructure as well as innovation activities more regular pickup ball done in order to achieve fast, efficient and effective service.

Keywords: innovation process, innovation of public sector, public service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	14
1.3 Perumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	15
1.6 Kerangka Teori	16
1.6.1 Administrasi Publik	18
1.6.2 Manajemen Publik	24
1.6.3 Good Governance	33
1.6.4 Pelayanan Publik	38
1.6.5 Inovasi Pelayanan Publik	46
1.7 Operasional Konsep	59
1.7.1 Konsep Inovasi	59
1.7.2 Proses Inovasi.....	59
1.8 Metode Penelitian	61
1.8.1 Desain Penelitian	62
1.8.2 Situs Penelitian	63
1.8.3 Subjek Penelitian	63
1.8.4 Jenis Data	63
1.8.5 Sumber Data.....	64
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data.....	65
1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data	67
1.8.8 Kualitas Data (goodness criteria)	68

1.8.9 Uji Validitas dan Reliabilitas data Penelitian	69
BAB II DESKRIPSI SUBJEK/OBJEK PENELITIAN.....	73
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Semarang	73
2.1.1 Kondisi Geografis Kabupaten Semarang.....	73
2.1.2 Kondisi Topografi dan Hidrologi	75
2.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	
Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang	76
2.2.1 Visi dan Misi	80
2.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi.....	80
2.2.3 Inovasi Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan	
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten	
Semarang	83
BAB III HASIL PENELITIAN.....	85
3.1 Identifikasi Informan / Narasumber	85
3.2 Proses Inovasi Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan	
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten	
Semarang	87
3.2.1 Tahap Pengetahuan (<i>Knowledge</i>).....	92
3.2.2 Tahap Bujukan (<i>Persuasion</i>).....	98
3.2.3 Tahap Keputusan (<i>Decision</i>).....	100
3.2.4 Tahap Implementasi (<i>Implementation</i>).....	104
3.2.5 Tahap Konfirmasi (<i>Confirmation</i>).....	109
3.3 Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi	112
3.3.1 Faktor Pendorong Inovasi.....	112
3.3.1.1 Dorongan Politik.....	112
3.3.1.2 Tekanan Ekonomi dan Peningkatan Efisiensi	116
3.3.1.3 Tekanan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	118
3.3.2 Faktor Penghambat Inovasi.....	121
3.3.2.1 Keengganan Menutup Program yang Gagal.....	121
3.3.2.2 Ketergantungan Berlebihan Terhadap <i>High</i>	
<i>Performer</i>	122
3.3.2.3 Teknologi Ada, Terhambat Budaya dan Penataan	
Organisasi	123
3.3.2.4 Tidak Ada Penghargaan atau Insentif	124
3.3.2.5 Ketidakmampuan Menghadapi Resiko dan	
Perubahan.....	125
3.3.2.6 Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan	127
3.3.2.7 Tekanan dan Hambatan Administratif	128
3.3.2.8 Budaya <i>Risk Aversion</i>	129
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	132

4.1 Proses Inovasi Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang	132
4.1.1 Tahap Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)	133
4.1.2 Tahap Bujukan (<i>Persuasion</i>)	134
4.1.3 Tahap Keputusan (<i>Decision</i>)	135
4.1.4 Tahap Implementasi (<i>Implementation</i>)	137
4.1.5 Tahap Konfirmasi (<i>Confirmation</i>)	138
4.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi	139
4.2.1 Faktor Pendorong Inovasi	139
4.2.1.1 Dorongan Politik	139
4.2.1.2 Tekanan Ekonomi dan Peningkatan Efisiensi	141
4.2.1.3 Tekanan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan	142
4.2.2 Faktor Penghambat Inovasi	143
4.2.2.1 Keengganan Menutup Program yang Gagal	143
4.2.2.2 Teknologi Ada, Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi	144
4.2.2.3 Tidak Ada Penghargaan atau Insentif	144
4.2.2.4 Ketidakmampuan Menghadapi Resiko dan Perubahan	145
4.2.2.5 Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan	146
4.2.2.6 Budaya <i>Risk Aversion</i>	147
BAB V PENUTUP	149
5.1 Kesimpulan	149
5.2 Saran	151

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang Tahun 2014	4
Tabel 1.2 Jumlah Pemohon dan Jumlah ijin yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang	7
Tabel 1.3 Jarak Kecamatan di Kabupaten Semarang dengan Pusat Pemerintahan Kabupaten Semarang Tahun 2016	9
Tabel 1.4 Hasil Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Identifikasi Informan Inovasi Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang	86
Tabel 3.2 Pelaksanaan inovasi Jemput Bola DPMPTSP Kabupaten Semarang	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Wilayah Kabupaten Semarang	74
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang	84
Gambar 3.1 Wawancara dengan Ibu Fajar Artiwi, SH Kepala Subbidang Pendaftaran, Data, Promosi, Dan Pengembang	94
Gambar 3.2 Wawancara dengan Ibu Wiwid Widowati, S Kom selaku Pengelola Data Pendaftaran, Data, Promosi, Dan Pengembangan	95
Gambar 3.3 Wawancara dengan Bapak Eko Hari. P. selaku pegawai dari Kecamatan Bandungan	101
Gambar 3.4 Kegiatan Sosialisasi DPMPTSP di Kecamatan Ambarawa dan Kecamatan Tengaran	103
Gambar 3.5 Wawancara dengan Bapak Eka Bagus selaku pegawai di Kecamatan Bergas.....	105
Gambar 3.6 Pelaksanaan kegiatan jemput bola di Kecamatan Tengaran	108
Gambar 3.7 Wawancara dengan Ibu Sri Widayah (Masyarakat)	110
Gambar 3.8 Wawancara dengan Ibu Tatik Suparti (Masyarakat)	111
Gambar 3.9 Mobil Jemput Bola DPMPTSP Kabupaten Semarang	114
Gambar 3.10 Ruang Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Semarang	120