**Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja**

**UPAYA** **PENINGKATAN** **KUALITAS** **PELAYANAN** **PERIZINAN** **LEWAT** **INOVASI** **JEMPUT** **BOLA**

**Kajian** **Deskriptif** **pada** **Dinas** **Penanaman** **Modal** **dan** **Pelayanan** **Terpadu** **Satu** **Pintu** **Kabupaten** **Semarang** **Provinsi** **Jawa** **Tengah**

**Yayat** **Sudrajat1,** **Dara** **Arleta** **Sari2**

1) Institut Pemerintahan Dalam Negeri yayatsudrajat5@gmail.com

2) BKPSDM Kabupaten Ketapang

***ABSTRACT***

***Efforts*** ***to*** ***Improve*** ***Licensing*** ***Service*** ***Quality*** ***through*** ***Ball*** ***Pick*** ***Up*** ***Innovation.*** ***Descriptive*** ***Study*** ***on*** ***the*** ***Office*** ***of*** ***Investment*** ***and*** ***One-Stop*** ***Services*** ***in*** ***Semarang*** ***Regency,*** ***Central*** ***Java*** ***Province****.* *This* *research* *is* *intended* *to* *find* *out* *how* *the* *innovation* *of* *licensing* *services* *by* *picking* *up* *the* *ball* *in* *improving* *the* *quality* *of* *licensing* *services* *at* *the* *Semarang* *One-Stop* *Service* *of* *Investment* *and* *Integrated* *Services.* *Other* *objectives* *are* *to* *find* *out* *the* *factors* *that* *hamper* *the* *path* *of* *innovation* *in* *pick-up* *licensing* *services* *and* *to* *find* *out* *the* *efforts* *made* *by* *the* *Semarang* *District* *One-Stop* *Investment* *Service* *and* *Integrated* *Services* *to* *improve* *the* *quality* *of* *licensing* *services.* *In* *this* *study* *the* *author* *uses* *the* *theory* *of* *Basuki* *Johanes* *(2013:* *179)* *who* *sees* *public* *service* *innovation* *from* *relative* *benefits,* *suitability,* *complexity,* *the* *possibility* *of* *observable* *experiments.* *The* *method* *used* *in* *this* *research* *is* *inductive* *descriptive.* *Data* *collection* *is* *done* *by* *using* *interview* *methods,* *documentation,* *and* *observation.* *Data* *analysis* *techniques* *used* *include* *data* *reduction,* *data* *presentation* *and* *conclusion* *drawing.* *The* *results* *of* *the* *study* *showed* *that* *in* *the* *implementation* *of* *the* *licensing* *service* *innovation,* *picking* *up* *the* *ball* *had* *already* *been* *running* *but* *not* *yet* *maximally.* *It* *should* *be* *noted* *again* *about* *the* *location* *in* *implementing* *the* *licensing* *service* *for* *picking* *up* *the* *ball.* *The* *limiting* *factor* *that* *arises* *is* *the* *limited* *number* *of* *apparatus* *resources,* *the* *lack* *of* *facilities* *that* *support* *the* *innovation* *of* *ball* *picking* *licensing* *services,* *implementation* *that* *is* *not* *in* *accordance* *with* *standard* *operating* *procedures* *and* *lack* *of* *public* *awareness* *about* *the* *importance* *of* *licensing.*

***Keywords****:* *innovation,* *ball* *picking* *licensing,* *Semarang.*

**ABSTRAK**

**Upaya** **Penigkatan** **Kualitas** **Pelayanan** **PerizinanLewat** **Inovasi** **Jemput** **Bola.** **Kajian** **Deskriptif** **pada** **Dinas** **Penanaman** **Modal** **dan** **Pelayanan** **Terpadu** **Satu** **Pintu** **Kabupaten** **Semarang** **Provinsi** **Jawa** **Tengah.** Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan perizinan dengan jemput bola dalam meningkatan kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang. Tujuan lainnya untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat jalannya inovasi pelayanan perizinan jemput bola serta untuk mengetahui upaya-upaya

**39**

**40** **—** **Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja ■** Vol. 12 No. **1,** Juni 2019: 39–48

yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Basuki Johanes (2013:179) yang melihat inovasi pelayanan publik dari keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dilakukan percobaan yang dapat diamati. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dekriptif induktif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya inovasi pelayanan perizinan jemput bola sudah berjalan namun belum maksimal. Perlu diperhatikan lagi mengenai lokasi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan jemput bola. Faktor penghambat yang muncul adalah keterbatasan jumlah sumber daya aparatur, kurangnya sarana yang mendukung jalannya inovasi pelayanan perizinan jemput bola, pelaksanaan yang belum sesuai dengan standar operasional prosedur serta kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya perizinan.

**Kata** **kunci**: inovasi, perizinan jemput bola, Semarang.

**PENDAHULUAN**

eiring dengan berjalannya waktu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu terus melakukan inovasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan. Kemajuan pemerintah daerah ditentukan oleh pemerintah itu sendiri. Tujuan diadakannya inovasi adalah untuk memacu kinerja dan daya saing antarpemerintah daerah. Salah satu inovasi dan kreativitas dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan yaitu dengan dilakukannya inovasi pelayanan perizinan Jemput Bola atau biasa kita sebut dengan pelayanan perizinan keliling. Pelayanan perizinan Jemput Bola merupakan ide Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimulai pada akhir tahun 2013. Pelayanan perizinan jemput bola secara efektif baru berjalan pada tahun 2014 setelah mendapat persetujuan dari Bupati Kabupaten Semarang dan DPRD Kabupaten Semarang. Pelayanan perizinan Jemput Bola tersebut bertujuan untuk menumbuhkan keinginan masyarakat agar sadar mengenai pentingnya perizinan

S

khususnya di bidang usaha Perdagangan.

Kabupaten Semarang dibagi atas dua wilayah yaitu wilayah Utara dan Selatan. Pusat pemerintahan sendiri berada pada wilayah Utara. Hal ini yang melatarbelakangi munculnya inovasi pelayanan perizinan dengan model Jemput Bola. Maksud dari jemput bola sendiri adalah proses administrasi dan pendataan data dilakukan di tempat tertentu dengan cara mendatangi masyarakat. Dengan adanya inovasi tersebut maka masyarakat di daerah Selatan tidak perlu kesulitan untuk membuat izin usaha maupun izin yang lainnya karena akses yang terbatas.

Pelayanan perizinan ini memanfaatkan mobil Jemput Bola yang biasa disebut Mobil Layla. Mobil Layla ini merupakan mobil yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang untuk mendukung inovasi pelayanan perizinan Jemput Bola yang diajukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya pada pelayanan perizinan. Mobil Layla

**Yayat** **Sudrajat,** **Dara** **Arleta** **Sari** — **41**

beroperasi setiap tanggal tujuh belas dan jika di dihitung dalam sebulan Mobil Layla ini dapat bekeliling sebanyak tiga kali. Yang menjadi target kunjungan antara lain pasar tradisional, kelurahan dan kecamatan. Tim pelayanan perizinan Jemput Bola terdiri atas petugas administrasi dan petugas teknis yang berjumlah lima orang yaitu tiga orang sebagai petugas administrasi dan dua orang sebagai petugas teknis.

Adanya inovasi pelayanan perizinan Jemput Bola ini terbukti dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu. Berdasarkan grafik Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) di atas dapat disimpulkan bahwa pada Bulan Desember tahun 2015 sampai dengan Bulan Desember tahun 2016 kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan khususnya dengan model Jemput Bola ini meningkat. Hal ini bisa dilihat dari prosentase yang terus meningkat setiap semesternya. Ini membuktikan bahwa masyarakat merasa diuntungkan dengan adanya pelayanan perizinan Jemput Bola tersebut.

Tidak dipungkiri bahwa setiap inovasi yang dilakukan pasti ada faktor-faktor yang menghambat. Kita dapat melihat bahwa dalam proses pelaksanaanya masih terdapat beberapa kekurangan. Salah satu yang paling menghambat proses pelayanan tersebut adalah kurangnya jumlah pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal ini menyebabkan kurangnya pegawai yang diturunkan dalam pelayanan perizinan Jemput bola itu sendiri. Dengan jumlah pegawai yang hanya lima orang tidak dapat secara maksimal melakukan pelayanan secara efektif. Hal tersebut disebabkan karena waktu antrian yang

lama. Estimasi waktulah yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat. Untuk dapat mengajukan berkas data saja masyarakat harus menunggu cukup lama untuk bisa mengajukan berkas perizinannya. Dengan target kalangan menengah ke bawah, tentunya hal ini menjadi masalah dalam pelaksanaaan di lapangan. Masyarakat harus meninggalkan pekerjaannya cukup lama untuk mengantre.

Berikut ini merupakan data jumlah pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Tabel 1

Jumlah Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

**No.** **Tingkat** **Jumlah** **Pendidikan** **(orang)**

1. Pascasarjana 9 2. Sarjana 10 3. Diploma 2 4. SLTA 6 5. SMP 1

Jumlah 27

**Sumber**: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang Tahun 2017.

Dari tabel di atas kita dapat melihat bahwa jumlah pegawai yang berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu hanya 27 orang. Apabila Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menerjunkan lebih dari lima orang untuk pelaksanaan pelayanan perizinan Jemput Bola, maka tugas di kantor sendiri akan terbengkalai.

Selain masalah kurangnya jumlah pegawai, sarana juga menjadi masalah yang tentu saja menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan Jemput Bola. Dapat diamati sarana yang mendukung

**Jurnal** **Politik** **Pemerintahan**

**42** **—** **Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja ■** Vol. 12 No. **1,** Juni 2019: 39–48

pelayanan perizinan Jemput Bola belum memadai. Berdasarkan data dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang hanya memiliki sebuah mobil berjenis *minivan* yang mendukung inovasi pelayanan perizinan jemput bola. Tidak adanya fasilitas komputer membuat proses validasi data menjadi terhambat. Walaupun sudah menggunakan sistem jemput bola namun interaksi yang dilakukan masih dilakukan secara manual tidak menggunakan komputer ataupun perangkat elaktronik lainnya. Selain itu pelayanan perizinan Jemput Bola belum bisa menghasilkan sertifikat perizinan dengan cepat karena berkas perizinan tersebut harus divalidasi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terlebih dahulu.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang ada menunjukkan bahwa proses pemeriksaan administrasi setelah masuknya permohonan seharusnya dapat dilakukan dalam satu hari. Namun dengan adanya pelayanan perizinan jemput bola ini, proses dari masuknya permohonan perizinan sampai dengan pemeriksaan administrasi tidak dapat dilakukan dalam waktu satu hari. Inilah yang menyebabkan proses penerbitan izin oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu lebih lama dibandingkan dengan pelayanan perizinan biasanya.

Bedasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut.

1) Bagaimana Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Semarang

2) Faktor-faktor apa saja yang menghambat proses pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Semarang?

3) Apakah upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang?

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Basuki Johanes (2013:179) yang melihat inovasi pelayanan publik dari keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dilakukan percobaan dan dapat diamati.

**METODE** **PENELITIAN**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode dekriptif induktif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan.

**HASIL** **DAN** **PEMBAHASAN**

**Inovasi** **Pelayanan** **Perizinan** **Jemput** **Bola**

Dalam pelaksanaannya, inovasi pelayanan perizinan dari segi teknis sudah berjalan dengan baik. Mulai dari persiapan

**Yayat** **Sudrajat,** **Dara** **Arleta** **Sari** — **43**

sampai dengan pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan standar operasional yang berlaku. Namun kenyataannya di lapangan inovasi pelayanan perizinan jemput bola ini tidak berjalan dengan mulus. Penulis mengambil contoh pada Kecamatan Ungaran Barat, partisipasi masyarakat dalam pengurusan perizinnan dengan memanfaatkan model jemput bola masih sangat kurang. Hal ini dibuktikan oleh penulis saat ikut serta dalam pelayanan perizinan jemput bola di Kecamatan Ungaran Barat pada 17 Januari 2017. Selama jam operasional dari pukul 09.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB tidak ada seorang pun yang datang untuk mengurus perizinan.

Tujuan dari inovasi pelayanan perizinan jemput bola sendiri adalah untuk membantu masyarakat yang ingin membuat izin berkaitan dengan perizinan dengan skala yang besar. Kemudian saya melakukan wawancara dengan Camat Ungaran Barat pada 17 Januari 2017. Beliau mengungkapkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang tujuannya baik namun harus disesuaikan dengan kondisi lapangan. Beliau juga menambahkan bahwa inovasi pelayanan perizinan jemput bola tidak sesuai jika dilakukan di Kecamatan Ungaran Barat. Hal ini dikarenakan lokasi Kecamatan Ungaran Barat berada di Ibukota Kabupaten Semarang. Masyarakat lebih memilih untuk mengurus perizinan langung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang.

Berbeda dengan keadaan di Kecamatan Bergas. Inovasi pelayanan perizinan jemput bola sangat membantu masyarakat yang ingin membuat perizinan

dalam skala yang besar. Karena lokasi dari Kecamatan Bergas yang jauh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang, maka masyarakat memanfaatkan inovasi pelayanan perizinan jemput bola ini dengan baik.

Selanjutnya Kepala Seksi Pendaftaran dan Pengelolaan Data di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang mengatakan:

“Jangankan untuk perizinan menggunkan sistem bola, pelayanan di kantor saja bisa dihitung berapa jumlah orang yang membuat izin. Saya rasa kesadaran masyarakat masih sangat kurang akan pentingnya pengurusan perizinan. Tidak heran jika inovasi pelayanan perizinan jemput bola ini tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan.”

Dari pernyataan di atas kita dapat mengetahui bahwa kesadaran masyarakat akan pentingnya pengurusan perizinan juga menjadi faktor yang menghambat jalannya inovasi pelayanan perizinan. Dalam pelaksanaannya, inovasi pelayanan perizinan dari segi teknis sudah berjalan dengan baik. Mulai dari persiapan sampai dengan pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan standar operasional yang berlaku. Dalam inovasi sebuah pelayanan publik harus memperhatikan atribut-atribut untuk menjadi pedoman dalam pelaksanaan inovasi pada pelayanan publik.

**Relative** **Advantage** **(keuntungan** **relatif)**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang mencoba untuk memberikan sebuah pelayanan perizinan yang lebih

**Jurnal** **Politik** **Pemerintahan**

**44** **—** **Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja ■** Vol. 12 No. **1,** Juni 2019: 39–48

baik dari sebelumnya yaitu dengan pelayanan perizinan dengan model jemput bola. Sebelumnya pelayanan perizinan yang dilakukan hanya dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu saja. Mempertimbangkan mengenai luas wilayah Kabupaten Semarang, sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang pada 10 Januari 2017, beliau mengatakan bahwa sistem pelayanan perizinan jemput bola ini merupakan salah satu upaya dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang untuk mempermudah melakukan pelayanan perizinan terhadap masyarakat yang berada jauh dari wilayah ibukota Kabupaten Semarang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Bergas pada 18 Januari 2017, beliau mengatakan bahwa inovasi pelayanan perizinan jemput bola ini cukup membantu. Karena kecamatan Bergas merupakan kawasan industri maka beberapa perusahaan merasa terbantu dengan adanya inovasi ini. Perizinan yang dilakukan oleh perusahaan biasananya hanya berupa perpanjangan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terletak di ibukota Kabupaten Semarang yang jaraknya jauh dari Kecamatan Bergas, perusahaan-perusahaan ini merasa terbantu karena lebih efektif dan efisien jika melakukan perpanjangan izin. Namun hal ini berbeda dengan keterangan dari Camat Ungaran Barat yang diungkapkan pada 17 Januari 2017. Partisipasi masyarakat

di Kecamatan Ungaran barat cenderung kurang aktif. Hal ini ditandai dengan tidak adanya warga yang datang dalam inovasi pelayanan perizinan jemput yang dilakukan di Kecamatan Ungaran Barat. Karena jarak yang dekat dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka masyarakat Kecamatan Ungarat Barat lebih memilih langsung memilih mengurus urusan perizinannya langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Semarang.

**Compatibility** **(kesesuaian)**

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Seksi Pendaftaran dan Pengelolaan Data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang pada 11 Januari 2017, beliau mengatakan bahwa standar operasional yang digunakan pelayanan perizinan jemput bola ini sebenarnya masih sama dengan pelayanan perizinan yang dilkukan di kantor. Yang membedakanannya dengan sistem pelayanan perizinan hanya terletak pada tempatnya saja. Dari segi standar operasional masih menyesuaikan dengan standar opersioanal yang digunakan oleh pelayanan perizinan yang dilakukan di kantor. Namun dari segi waktu sendiri berdasarkan keterangan dari Kepala Seksi Pendaftaran dan Pengelolaan Data mengungkapkan bahwa waktu yang diperlukan dalam inovasi pelayanan perizinan jemput bola lebih lama dibandingkan dengan pelayanan perizinan yang dilakukan langsung di kantor. Beliau mengatakan bahwa tidak adnya sarana yang mendukung validasi seperti jaringan internet dan komputer yang menyebabkan proses validasi data dilakukan secara

**Yayat** **Sudrajat,** **Dara** **Arleta** **Sari** — **45**

manual baru kemudian dibawa ke kantor untuk diproses lagi dengan sistem komputer yang ada.

**Complexity** **(kerumitan)**

Tujuan dari diadakan pelayanan perizinan jemput bola sendiri adalah untuk memperbaiki pelayanan perizinan untuk lebih dekat dengan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk membuat izin apabila lokasi rumah jauh dari Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang. Kepala Seksi Pendaftaran dan Pengelolaan Data mengatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan perizinan tersebut memang memiliki beberapa kendala dibandingkan dengan pelayanan perizinan yang dilakukan langsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang.

Berdasarkan keterangan dari Kepala Seksi Pendaftaran dan Pengelolaan Data pada 11 Januari 2017, yang menjadi kesulitan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan jemput bola adalah masalah sarana yang tidak memadai. Pemerintah Kabupaten Semarang sendiri dengan memberikan sebuah mobil operasional yang disebut dengan Mobil Laila. Namun itu saja tidak cukup krena palayanan perizinan dengan model jemput bola ini menyangkut masalah admnistrasi. Sebuah administrasi pelayanan perizinan jemput bola tidak hanya bisa dilakukan dengan sebuah mobil saja. Namun juga harus didukung dengan sarana yang lain seperti kursi, komputer, jaringan internet dan alat tulis kantor serta yang paling penting adalah formulir pendaftaran izin.

**Triatibility** **(kemungkinan** **dilakukan** **percobaan)**

Menurut Basuki Johanes konsep ini menjelaskan bahwa sebuah inovasi pelayanan publik hanya bisa diterima setelah adanya uji coba yang dilakukan langsung ke publik dan telah dinyatakan memiliki keunggulan dari sebelumnya dan dapat diterima oleh penyedia maupun pengguna pelayanan yaitu masyarakat. Akan tetapi pada kenyataannya berdasarkan wawancara penulis dengan Camat Ungaran Barat pada 17 Januari 2017, beliau mengatakan bahwa inovasi pelayanan jemput bola ini belum dapat dirasakan manfaatnya khususnya di kecamatan. Pelayanan perizinan jemput bola ini menjadi tidak efektif karena tidak tepat pada sasaran yang ditujukan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Pendaftaran dan Pengelolaan Data di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menyatakan bahwa minat dan kesadaran masyarakat akan pentingnya perizinan masih kurang. Tiap harinya saja hanya ada tidak lebih dari lima orang yang membuat perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Saat di lapanganpun hal ini terjadi juga bahkan tidak ada satu orangpun yang datang untuk membuat izin usaha dengan memanfaatkan pelayanan.

**Observability** **(dapat** **diamati)**

Sebuah inovasi dituntut untuk bisa memberikan kemudahan yang bisa diamati. Yang harus diamati dari sebuah inovasi adalah dari segi kerja dan hasilnya terbukti lebih baik. Jika dikaitkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, berdasarkan pengamatan dan

**Jurnal** **Politik** **Pemerintahan**

**46** **—** **Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja ■** Vol. 12 No. **1,** Juni 2019: 39–48

hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat dilihat bahwa pelayanan perizinan jemput bola ini hasilnya belum maksimal dan bahkan tidak ada peningkatan dari sebelumnya. Jika dilihat dari segi cara kerja sebenarnya inovasi pelayanan perizinan jemput bola ini sudah baik. Namun ada beberapa kendala yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan perizinan jemput bola ini.

Dengan melihat jumlah personil yang diturunkan berdasarkan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 510.4/12.1/2016 tentang Pembentukkan Tim Pelaksana Pelayanan Perizinan Jemput Bola Keliling menyatakan bahwa tim yang turun dalam pelayanan perizinan jemput bola terdiri dari tujuh orang. Namun pada kenyataannya tim yang turun pada pelayanan perizinan jemput bola hanya terdiri dari lima orang. Hal ini disebabkan karena pada perubahan surat keputusan dari Bupati Semarang mulai tahun 2017 pegawai negeri yang bertugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu hanya berjumlah dua puluh tujuh. Kurangnya pegawai menjadi faktor yang menghambat jalannya inovasi pelayanan perizinan jemput bola itu sendiri.

Faktor selanjutnya yang menjadi penghambat dalam proses inovasi pelayanan perizinan jemput bola adalah sarana yang kurang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pendaftaran dan Pengelolaan Data di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada 11 Januari 2017 mengatakan bahwa selama berjalannya inovasi pelayanan perizinan jemput bola ini dari tahun 2014 Pemerintah Kabupaten sendiri hanya memberi sebuah mobil operasional yang disebut dengan mobil

Laila. Beliau juga mengatakan bahwa sarana yang mendukung validasi data seperti jaringan internet dan komputer tidak diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Semarang. Jadi proses validasi data hanya bisa dilakukan secara manual. Kemudian sarana kursi lipat untuk anterian masyarakat juga tidak ada. Hal ini membuat masyarakat menjadi kurang nyaman untuk mengantri.

**SIMPULAN**

Dari pembahasan yang telah disampaikan pada bab-bab sebelumnya mengenai Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola dapat diperoleh simpulan bahwa dalam pelaksanaannya, inovasi pelayanan perizinan dari segi teknis sudah berjalan dengan baik. Standar operasional yang digunakan pelayanan perizinan jemput bola ini sebenarnya masih sama dengan pelayanan perizinan yang dilkukan di kantor. Yang membedakan dengan sistem pelayanan perizinan hanya terletak pada tempatnya saja. Jika dilihat dari segi cara kerja sebenarnya Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola ini sudah baik namun harus tetap mempertimbangkan lokasi untuk pelayanan perizinan jemput bola.

**DAFTAR** **PUSTAKA**

Basuki, Johanes. 2013. *Budaya* *Pelayanan* *Publik*, Bandung: Hartomo Media Pusaka

Donjo, Robins. 2009. *Understanding* *Research* *Methods.* Boca Raton: Taylor & Francis Group

Epakartika, Kurniawan, Maksum dan Prasojo. 2007. *Deregulasi* *dan* *Debirokratisasi* *Perizinan* *di* *Indonesia*. Depok:

Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.

**Yayat** **Sudrajat,** **Dara** **Arleta** **Sari** — **47**

DeMatteo, Festinger and Geoffrey Marczyk. *Konsep,* *Design,* *dan* *Implementasi*,

2005. *Essentials* *of* *Research* *Designand* *Methodology,* New Jersey: John Wiley & Sons Inc

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas* *Pelayanan* *Publik.*

Yogyakarta: Gava Media

Bandung: IPDN Pers

Sutedi, Adrian. 2015. *Hukum* *Perizinan* *Dalam* *Sektor* *Publik*, Jakarta: Sinar Grafika

Suwanda, Dadang. 2013. *Optimalisasi*

*Pengelolaan* *Aset* *Pemda*, Jakarta: PPM

Indradefi. 2016. *Rezim* *Penanaman* *Modal* *di* *Era* *Otonomi* *Daerah*, Yogyakarta:

Gentha

Yusuf, A. Muri. *Kuantitatif,*

*Gabungan*,

2014. *Metode* *Kualitatif,* *dan*

Jakarta:

*Penelitian* *Penelitian*

Kencana

Kirom, Bahrul. 2014. *Mengukur* *Kinerja* Prenadamedia Group *Pelayanan* *dan* *Kepuasan* *Konsumen.*

Bandung: Pustaka Reka Cipta

Kothari, C.R. 2014. *Research* *Methodology:* *Methods* *and* *Techniques.* *Second* *Revisie* *Edition*. New Delhi: New Age International (P) Ltd.

Henn, Weinstein and Nick Foard. 2006. *A* *Short* *Introduction* *To* *Social* *Research****.*** California: Sage Publications Ltd,

Miles, Mathew and Michael Huberman. 1984. *Qualitative* *Data* *Analysis:* *ASourcebook* *of* *New* *Methods*. London: Sage Publication, Inc.

Mukarom dan Laksana. 2015. *Manajemen* *Pelayanan* *Publik*, Bandung: Pusaka Setia

Mulyadi. 2016. *Studi* *Kebijakan* *Publik* *dan* *Pelayanan* *Publik*. Bandung: Alfabeta

Neuman dalam Hamdi Muchlis dan Ismaryati Siti. 2014. *Metodologi* *Penelitian* *Administrasi*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka

Sinambela Lijan Poltak. 2014. *Reformasi* *Pelayanan* *Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Sjafri dan Ulber Silalahi. 2014. *Desentralisasi,* *Demokrasi,* *dan* *Pelayanan* *Pemerintah* *Daerah*. Bandung: IPDN Pers

Sugiyono. 2012. *Metode* *Penelitian* *Kuantitatif* *dan* *Kualitatif* *dan* *R&D*. Bandung: Alfabeta CV

Suprajogo*.* 2011. *Manajemen* *Pelayanan* *Publik*

*dalam* *Paradigma* *Baru* *Pemerintahan*

**Jurnal** **dan** **Skripsi**

Kurniawan, Achmad Dwicky, September – Desember 2015. “Inovasi Pelayanan Publik” (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan). Volume 3, No. 3

Hamdani, Pratama. September – Desember 2015. “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik” (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). Volume. 3, No. 3

Hadi, Enny Rosieta. 2013. *Implementasi* *Kebijakan* *Perizinan* *Pasar* *Modern* *Di* *Kecematan* *Lumajang* *Kabupaten* *Lumajang* *Provinsi* *jawa* Timur. Jakarta: IPDN

Mustopa, 2014. *Implementasi* *Pelayanan* *Administrasi* *Terpadu* *Kecamatan* *(Paten)* *Dalam* *Meningkatkan* *Efektivitas* *Pelayanan* *Di* *Kecamatan* *Puding* *Besar* *Kabupaten* *Bangka.* Jakarta: IPDN

Ristyana, Deasy Rahmayoshe. 2016. *Evaluasi* *Peraturan* *Izin* *Penyelenggaraan* *Reklame* *Di* *Kabupaten* *Cilacap* *Provinsi*

*Jawa* *Tengah.* Jakarta: IPDN

**Jurnal** **Politik** **Pemerintahan**

**48** **—** **Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja ■** Vol. 12 No. **1,** Juni 2019: 39–48

**Peraturan** **Perundang-Undangan** **Sumber** **Lain**

Ensiklopedia Bisnis http://www. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 businessdictionary.com/innovation.html

tentang Pelayanan Publik Undang- pada 5 Oktober 2016

Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang http://kbbi.web.id/inovasi diunduh pada 5 Pemerintah Daerah Peraturan Daerah Oktober 2016 http://kbbi.web.id/izin

Kabupaten Semarang Nomor 39 Tahun 2011 Paraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 21 Tahun 2016 Peraturan Bupati Semarang Nomor 52 Tahun 2016

Keputusan Kepala Badan Penanaman Modal

diunduh pada 7 Oktober 2016 http://kbbi. web.id/jemput diunduh pada 7 Oktober 2016 kppt.semarangkab.go.id

Nilai SKM Semester II Tahun 2014 s/d Semester II Tahun 2015 dari Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu

Satu Pintu Kabupaten Semarang

dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Data Konsolidasi Bersih SIAK Kabupaten Pintu No.510.4/01.13/2014 tentang Semarang Tahun 2015 oleh Dinas

Standar Operasional Prosedur Penangan

Perizinan

Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Semarang.