

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan artikel dalam portal berita *online* Detik Finance (2020) yang berjudul Kantor Tutup Cegah Corona, Urus Izin Usaha di Jakarta Bagaimana?, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta menyatakan menutup sementara layanan publik langsung di 316 titik layanan sejak 17 – 31 Maret 2020 berdasarkan Surat Edaran Gubernur DKI Jakarta Nomor 2/SE/2020, tentang penyesuaian sistem kerja pegawai dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19 di lingkungan DKI Jakarta. Layanan perizinan dilakukan secara daring melalui inovasi JakEVO. Berdasarkan artikel portal berita *online* Gresnews (2020) yang berjudul Pemprov DKI Buka Kemungkinan Penelitian Administrasi dan Teknis Perizinan/Non-Perizinan Tanpa Survei Lapangan, Kepala DPMPTSP DKI Jakarta mengatakan bahwa layanan daring untuk permohonan perizinan dan non perizinan di Jakarta melalui <http://jakevo.jakarta.go.id> sudah lama diterapkan, namun pada kondisi tanggap darurat COVID-19 baru dilakukan secara optimal.

JakEVO merupakan sebuah program aplikasi PTSP untuk mengurus perizinan secara daring yang diluncurkan sejak tahun 2018, menyediakan berbagai platform untuk memudahkan permohonan pengurusan berbagai perizinan termasuk izin UMKM di tingkat kelurahan. Berdasarkan artikel portal berita *online* Beritasatu (2018) yang berjudul Pemprov DKI Luncurkan Aplikasi JakEVO, Proses pengajuan perizinan melalui JakEVO menjadi lebih singkat menyatakan pada JakEVO juga memungkinkan pemohon untuk mengunggah lebih dari satu berkas dalam kurun waktu bersamaan, sehingga memudahkan pemohon agar tidak mengunggah ulang, namun tetap harus melengkapi berkas yang sesuai dengan ketentuan.

Berdasarkan artikel portal berita *online* Tajuk.co (2020) yang berjudul Layanan Publik Melalui Aplikasi JakEvo Kian Diminati Warga, terdapat data yang menunjukkan dari bulan Januari sampai dengan Juni 2020 data yang berhasil

diakumulasikan oleh Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta, sebanyak 239.651 permohonan izin dan non perizinan yang berhasil diajukan melalui website JakEVO.

Dampak Covid-19 berpengaruh terhadap pelayanan publik juga keberlangsungan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang banyak tersebar di seluruh Indonesia. Berdasarkan artikel portal berita *online* Katadata (2020) yang berjudul Survei SMRC: 53% Anggota Masyarakat Sulit Mengurus Izin Pendirian UKM terdapat data survei Saiful Munjani Research and Consulting (SMRC) yang menunjukkan dari 22% responden yang mengurus izin usaha, sebanyak 53% menilai sangat rumit, sementara 40% menilai mudah. Data survei juga menunjukkan bahwa masa pandemi sebanyak 70% responden merasa kondisi ekonomi rumah tangganya lebih buruk dibandingkan masa sebelum pandemi. Oleh karena itu diperlukan inovasi layanan yang mempermudah perizinan usaha dan akses mendapatkan modal usaha bagi masyarakat di tengah pandemi. Berdasarkan artikel portal berita *online* Liputan6.com (2020) yang berjudul Pandemi Covid-19, Pemprov DKI Berikan Relaksasi Izin Usaha UMKM terdapat data Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UMKM Jakarta yang menunjukkan bahwa terdapat 84.388 PUMK belum memiliki IUMK, sementara Kepala DPMPTSP DKI Jakarta mengatakan data tersebut yang akan diprioritaskan memiliki IUMK hingga Agustus 2020..

Pemilihan wilayah penelitian yang berlokasi di Jakarta Barat berdasarkan pertimbangan data laporan layanan PTSP yang berasal dari website JakEVO (2018) yang menunjukkan sebanyak 9.588 perizinan terbit, dengan Kecamatan Kebon Jeruk menduduki peringkat paling tinggi yang menunjukkan nilai performa perizinan yang dilakukan pegawai sebesar 87,31 dan Kecamatan Grogol Petamburan dengan peringkat paling rendah yang menunjukkan nilai performa perizinan yang dilakukan pegawai sebesar 78,27 dengan data yang didapat dari portal Datastudio (2020). Keterkaitan dengan penelitian ini adalah wilayah dengan jumlah terbanyak pengurusan perizinan memerlukan optimalisasi inovasi layanan sehingga memerlukan komunikasi inovasi.

Hasil penelitian terdahulu yang mengukur pengaruh elemen difusi inovasi terhadap tahapan pengadopsian inovasi yang dilakukan oleh Rusmiarti (2015, h. 88) menyatakan elemen-elemen dalam difusi inovasi merupakan hal penting dalam proses mengadopsi inovasi, mengubah pola pikir dan perilaku sesuai dengan budaya kerja yang berlaku.

Berdasarkan portal berita *online* Inverstor.id (2020) yang berjudul DPMPTSP DKI Jakarta: Urus Perizinan #BisaDariRumah, pegawai DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta menyatakan sudah menerapkan bekerja dari rumah dalam memberikan pelayanan nyata bagi warga Jakarta semenjak kondisi pandemi. Berdasarkan artikel portal berita *online* CNBC Indonesia (2021) Pengumuman! Ini Aturan Jam Kerja Baru PNS Saat PPKM Level 4, Menteri PANRB menyatakan bahwa ASN yang berada di wilayah Jawa dan Bali pada sektor non-esensial wajib menjalankan tugas kedinasan di tempat tinggal (work from home/WFH) secara penuh atau 100%, serta pada wilayah dengan PPKM Berbasis Mikro level 3, melaksanakan WFH sebesar 75% dan penugasan di kantor (work from office/WFO) sebesar 25%. Dengan diberlakukannya aturan WFH, pengukuran kinerja masih dilakukan sesuai dengan ketentuan BKN dikarenakan pegawai PTSP berstatus PNS. Berdasarkan website resmi JakeEVO (2020), pelayanan JakeEVO memungkinkan petugas *Call Center* Tanya PTSP 1500164, petugas memberikan pelayanan selama jam kerja dari rumah. Selain itu pelayanan secara daring dapat dilakukan melalui website JakeEVO, dan melalui email PTSP Jakarta atau mengirim pesan ke *Direct Message* media sosial PTSP @layananjakarta.

Perubahan proses layanan dari manual ke daring menyebabkan perubahan tuntutan terhadap kinerja pegawainya yang terkait dengan kompetensi penguasaan teknologi maupun cara-cara dalam melaksanakan layanan, sehingga diperlukan inovasi. Inovasi organisasi merupakan sebuah ide atau gagasan yang diciptakan atau dimodifikasi dari yang sudah ada untuk diadopsi dan digunakan dalam kurun waktu tertentu untuk mencapai tujuan organisasi. JakeEVO merupakan salah satu inovasi layanan publik yang harus digunakan oleh seluruh pegawai. Tujuan inovasi dalam organisasi adalah meningkatkan produktivitas pegawai dalam melayani masyarakat, sehingga apapun inovasi yang dilakukan harus

memiliki kontribusi terhadap kinerja organisasinya. Penelitian ini membuktikan pengaruh inovasi terhadap kinerja pegawai PTSP wilayah Jakarta Barat.

1.2 Perumusan Masalah

Tantangan komunikasi organisasi salah satunya adalah perubahan lingkungan yang disebabkan oleh berbagai hal. Pandemi covid 19 saat ini membawa pengaruh yang signifikan terhadap seluruh aspek kehidupan baik kesehatan, ekonomi maupun sosial, begitu juga dengan PTSP yang melakukan perubahan melalui inovasi layanan, sehingga dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

Berdasarkan uraian diatas, peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

“Apakah komunikasi inovasi JakEVO berpengaruh nyata terhadap kinerja pegawai PTSP Wilayah Jakarta Barat?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menggambarkan tingkat komunikasi inovasi JakEVO dan tingkat kinerja pegawai PTSP Wilayah Jakarta Barat.
2. Membuktikan pengaruh yang nyata antara komunikasi inovasi JakEVO terhadap kinerja pegawai PTSP Wilayah Jakarta Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis: memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori difusi inovasi terutama inovasi organisasi.
2. Manfaat Praktis: Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan gambaran bahwa komunikasi inovasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai PTSP Wilayah Jakarta Barat.

1.5 Sistematika Penulisan

Tata penulisan skripsi ini disusun berdasarkan bab, dimana setiap bab terdapat beberapa sub-bab. Sistematika penulisan skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk mempermudah pemahaman mengenai *outline* skripsi penulis. Dengan rincian setiap bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang dari penelitian skripsi ini, yaitu mengenai masalah penelitian berupa persentase data survei sulitnya mengurus izin UMKM selama pandemi, serta data layanan perizinan yang dilakukan Dinas PTSP Jakarta Barat pada tingkat kecamatan. Pada bab ini juga terdapat tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan penelitian terdahulu yang menjadi referensi dari penelitian ini. Pada bab ini juga terdapat konsep penelitian berupa penjelasan dari konsep penting yang ada pada penelitian ini, teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori difusi inovasi, serta kerangka pikir dan hipotesis yang akan dibuktikan dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan, jenis, serta metode yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini juga berisikan operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, metode analisis data, serta waktu dan tempat penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif serta analisis inferensial. Pada bab ini juga terdapat pembahasan hasil penelitian menggunakan penelitian terdahulu.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran dari penulis untuk penelitian selanjutnya dan JakEVO dalam melayani perizinan di tengah pandemi.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi sumber literatur atau referensi yang digunakan dalam penyusunan skripsi, berasal dari buku, jurnal, dan internet.