

**EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK STUDI KASUS
INOVASI PADA MALL PELAYANAN PUBLIK TIMOR-ATAMBUA DI
KABUPATEN BELU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan**



OLEH

ANGGELINA ROSALIA FAHIK

41120012

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU DAN POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2024

LEMBARAN PENGESAHAN
EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK STUDI KASUS INOVASI PADA
MALL PELAYANAN PUBLIK TIMOR-ATAMBUA DI KABUPATEN BELU

Diajukan Oleh :
ANGGELINA ROSALIA FAHIK
41120012

Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Drs. Rodrigues Servatius, M.Si

Pembimbing II


Veronika I.A Boro, S.IP, M.Si

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang


Drs. Frans Bapa Tokan, MA

PERNYATAAN ORISINASILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Angelina Rosalia Fahik
No. Regis : 411 20 012
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

“Efektifitas Inoovasi Pelayanan Publik Studi Khusus Inovasi Pada Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua Di Kabupaten Belu” adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh **Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Veronika LA Boro, S.IP, M.Si selaku pembimbing II.**

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan penyimpangan maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Angelina Rosalia Fahik

MOTTO

**“PERCAYAKANLAH USAHAMU KEPADA TUHAN, MAKA
RENCANAMU AKAN BERHASIL”**

Amsal 16.3

PERSEMBAHAN

Puji Syukur Kupanjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya segala ucapan terimakasih karena telah menghadirkan orang-orang yang berarti di sekeliling saya yang selalu member semangat dan doa sehingga skripsi ini dapat saya kerjakan dengan baik karya yang sederhana ini saya persembahkan kepada:

❖ Orang Tua dan Adik Tercinta

Mama Maria Ansila Berek, Bapak Agustinus Fahik, dan Felisa Measinta Maika yang telah mencintai, mendidik, mendukung dan membiayai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan hingga ke jenjang ini.

❖ Almamater tercinta Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu

Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Studi Kasus Inovasi Pada Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua Di Kabupaten Belu. Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah Bagaimana Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Studi Kasus Inovasi Pada Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua Di Kabupaten Belu. Teori yang digunakan oleh peneliti dalam memecahkan masalah penelitian adalah efektivitas dan inovasi pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data primer adalah para informan sedangkan data sekunder adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan variabel penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahap analisa data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, tahap penarikan kesimpulan lalu dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1). Pencapaian tujuan berupa waktu penyelesaian perizinan Pada Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua Di Kabupaten Belu sudah sangat baik, di mana hanya memakan waktu 12 menit- 70 menit dan kemudahan kepada masyarakat dan pelaku usaha dalam melakukan pelayanan perizinan pelayanan berbasis E-Government melalui aplikasi OSS, SIMBG, SICANTIK. (2) Integrasi berupa Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Timor Atambua yang berjumlah 217 layanan yang tergabung dalam 26 instansi, dengan rincian 12 instansi vertikal dan 14 organisasi perangkat daerah Kabupaten Belu yang bersifat terintegrasi dalam satu gedung, semuanya sama yaitu melalui 7 tahapan melalui sistem sicantik.go.id. (3) Adaptasi berupa pelayanan perizinan Pada Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua di Kabupaten Belu sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sedikitnya jumlah pengaduan, walaupun dari Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua sudah menyediakan kotak pengaduan yang bersifat offline, maupun bersifat online seperti melalui telepon, sms, wa melalui 082146365595. Atau e-mail : dpmpptpengaduan1@gmail.com, melalui Webside: <http://ptmptsp.belukab.go.id> serta Aplikasi Online “SI PELANGI” sebagaimana amanat Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil analisis diatas, penulis menyimpulkan bahwa efektivitas inovasi pelayanan publik pada Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua di Kabupaten Belu sudah berjalan dengan baik. Keberhasilan ini disebabkan oleh pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi yang telah dilakukan dengan baik

Kata Kunci : Efektivitas, Inovasi Pelayanan Publik, Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua

Abstract

This thesis is titled "The Effectiveness of Public Service Innovation: A Case Study of the Innovation at the Timor-Atambua Public Service Mall in Belu Regency." The research problem formulated in this thesis is: How effective is the public service innovation at the Timor-Atambua Public Service Mall in Belu Regency? The theories used by the researcher to address the research problem are effectiveness and public service innovation. This study employs a qualitative descriptive method. The primary data sources are informants, while secondary data are documents related to the research variables. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. The data analysis stage involves data reduction, data presentation, and conclusion drawing, followed by a qualitative descriptive analysis.

The research results show that: (1). The achievement of objectives, specifically the time taken to complete permits at the Timor-Atambua Public Service Mall in Belu Regency, is very good, taking only 12 to 70 minutes, and it provides ease for the public and businesses in accessing permit services through e-Government applications such as OSS, SIMBG, and SICANTIK. (2). Integration in terms of systems, mechanisms, and procedures at the Timor-Atambua Public Service Mall includes 217 services from 26 agencies, with details of 12 vertical agencies and 14 regional organizations of Belu Regency, all integrated into one building and following 7 stages through the sicantik.go.id system. (3). Adaptation in the form of permit services at the Timor-Atambua Public Service Mall in Belu Regency has been running well. This is evident from the minimal number of complaints, despite the availability of offline and online complaint boxes, as well as through telephone, SMS, WhatsApp at 082146365595, email at dpmptpengaduan1@gmail.com, the website <http://ptmptsp.belukab.go.id>, and the online application "SI PELANGI," as mandated by Presidential Regulation No. 76 of 2013 on Public Service Complaint Management.

Based on the above analysis, the author concludes that the effectiveness of public service innovation at the Timor-Atambua Public Service Mall in Belu Regency has been well-implemented. This success is attributed to the achievement of objectives, integration, and adaptation that have been effectively carried out.

Keywords: Effectiveness, Public Service Innovation, Timor-Atambua Public Service Mall

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan segala hikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Efektifitas Inoovasi Pelayanan Publik Studi Khusus Inovasi Pada Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua Di Kabupaten Belu” tepat pada waktunya.

Merupakan kebanggaan penulis tersendiri, penulis telah berhasil menyelesaikan penulisan kripsi ini. Penulis sangat menyadari hambatan yang terdapat dalam proses penyusunan skripsi ini,dikarenakan keterbatasan yang di miliki penulis. Skripsi ini selesai,tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan Terimah Kasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ketua dan sekertaris program studi Ilmu pemerintah Unversitas Katolik Widaya Mandira kupang
4. Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku Dosen pembimbing I dan Ibu Veronika I.A Boro, S.IP, M.Si selaku Dosen pembimbing II yang telah membimbing ,mendidik ,memberikan saran dan motivasi serta mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku Penguji Materi I dan Bapak Eusabius Separera Niron, S.IP, M.IP selaku Penguji Materi II yang telah meluangkan waktu, mengorbankan pikiran dalam membantu dan

mengarahkan penulis pada penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Ilmu pemerintahan Universitas Katoilik Widya Mandira Kupang yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dalam membimbing selama perkuliahan.
7. Seluruh staf tata usaha FISIP UNWIRA Kupang yang telah membantu penulis dalam pelayanan administrasi
8. Teman-teman jurusan Ilmu Pemerintahan Unversitas Katolik Widya Mandira Kupang Angkatan Tahun 2020 atas Kebersamaan yang tidak Terlupakan semoga kita menjadi orang yang sukses
9. Teman-teman Skuad 12 Murid Yudas, Cristyn Bere, Reza Deo, Anggun Leto, Ketty Beremau, Vanda Fahik, Maya Moruk dan Lia cici yang selalu mendukung penulis menyelesaikan Pendidikan di jenjang ini.
10. Penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan penulisan oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca di butuhkan sebagai masukan yang baik dalam penyempurnaan penulisan ini. Penulis berharap penulisan ini dapat member manfaat bagi para pembaca.

Kupang, Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR BAGAN	xii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II	
KERANGKA PEMIKIRAN.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.2 Tinjauan Teoritis.....	10
2.2.1 Pelayanan Publik.....	10
2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	10

2.2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	11
2.2.1.3 Standar Pelayanan Publik.....	13
2.2.1.4 Kualitas dan Dimensi Pelayanan Publik.....	13
2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik.....	16
2.2.2.1 Pengertian Inovasi.....	16
2.2.2.2 Karakteristik dan Bentuk Inovasi.....	17
2.2.2.3 Tahapan Dalam Proses Inovasi.....	19
2.2.3 Efektifitas Program.....	20
2.2.3.1 Pengertian Efektifitas Program.....	20
2.2.3.2 Ukuran Efektifitas Program.....	22
2.2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Program.....	28

BAB III

METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Penentuan Metode Penelitian	31
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	31
3.3 Penentuan Informan Penelitian.....	33
3.4 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Teknik Pengolahan Data.....	35
3.6 Teknik Analisis Data.....	36

BAB IV

DESKRIPSI WILAYAH DAN OBYEK PENELITIAN.....	39
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian.....	39
4.1.1 Sejarah Kabupaten Belu.....	39

4.1.2 Lambang Kabupaten Belu.....	44
4.1.3 Visi dan Misi Kabupaten Belu.....	46
4.1.4 Wilayah Administrasi Kabupaten Belu.....	46
4.1.4.1 Letak Geografis dan Batas Wilayah.....	46
4.1.4.2 Pembagian Wilayah.....	47
4.1.5 Perangkat Daerah Kabupaten Belu.....	48
4.1.6 Kondisi Demografi Kabupaten Belu.....	48
4.1.7 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belu.....	55
4.1.7.1 Gambaran Umum Dinas	
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	
Satu Pintu Kabupaten Belu.....	55
4.1.7.2 Visi dan Misi Dinas Penanaman	
Modal dan Pelayanan Terpadu	
Satu Pintu Kabupaten Belu.....	56
4.1.7.3 Struktur Organisasi Dinas	
Penanaman Modal dan Pelayanan	
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belu.....	57
4.1.7.3.1 Uraian Tugas dan Jabatan	
Struktural Dinas Penanaman Modal dan	
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	
Kabupaten Belu.....	58
4.1.7.3.2 Uraian Tugas dan Jabatan	
Fungsional Dinas Penanaman Modal	
dan Pelayanan Terpadu Satu	

Pintu Kabupaten Belu.....	67
4.2 Deskripsi Objek Penelitian.....	83
4.2.1 Gambaran Mall Pelayanan	
Publik Timor-Atambua.....	83
4.2.2 Visi dan Misi Mall Pelayanan	
Publik Timor-Atambua.....	84
4.2.3 Jenis-jenis Layanan Pada	
Mall Pelayanan Publik Tomor-Atambua.....	85
4.2.4 Prosedur Pelayanan Perizinan	
Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua.....	97
4.2.5 Kemudahan Pelayanan Perizinan	
Pelayanan Perizinan Mall Pelayanan	
Publik Timor-Atambua.....	108
4.2.6 Kuantitas Penerbitan Perizinan	
Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua.....	109
4.2.7 Penanganan Pengaduan, Saran	
dan Masukan Mall Pelayanan	
Publik Timor-Atambua.....	110
 BAB V	
ANALISI HASIL PENELITIAN.....	118
5.1 Pencapaian Tujuan.....	118
5.1.1 Waktu Penyelesaian Perizinan.....	118
5.1.2 Kemudahan Pelayanan Perizinan.....	129
5.2 Integrasi.....	144
5.2.1 Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.....	144

5.3 Adaptasi.....	150
5.3.1 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	150
BAB VI	
PENUTUP.....	161
6.1 Kesimpulan.....	161
6.1.1 Pencapaian Tujuan.....	161
6.1.2 Integrasi.....	162
6.1.3 Adaptasi.....	163
6.2 Saran.....	163
DAFTAR PUSTAKA.....	165

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Jenis Perizinan Dan Non Perizinan Mal Pelayanan Publik Timor Atambua Tahun 2019-2022.....	4
Tabel 4.1 Daftar Bupati Belu.....	44
Tabel 4.2 Kecamatan, Desa, dan Kelurahan di Kabupaten Belu, pada Tahun 2024	47
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Belu Menurut Kelompok Umur Tahun 2023.....	49
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Kabupaten Belu Menurut Pendidikan Tahun 2023	50
Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Kabupaten Belu Menurut Pendidikan Tahun 2023	53
Tabel 4.6 Jumlah Penduduk Kabupaten Belu Menurut Agama Tahun 2022	54
Tabel 4.7 Jenis-Jenis Layanan Pada Mal Pelayanan Publik Timor Atambua	85
Tabel 4.8 Realisasi Penerbitan Izin Dan Non Izin Tahun 2019 S/D 2023 DINAS Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belu	109
Tabel 4.9 Rekapitulasi Pengaduan Langsung Tahun 2023.....	116
Tabel 4.10b Rekapitulasi Pengaduan Online Tahun 2023.....	116
Tabel 5.1 Waktu Penyelesaian Pelayanan Perizinan di Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua Di Kabupaten Belu	129
Tabel 5.2 Realisasi Penerbitan Izin Dan Non Izin Tahun 2019 S/D 2023 DINAS Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belu	144
Tabel 5.3 Rekapitulasi Pengaduan Langsung Tahun 2023	159
Tabel 5.4 Rekapitulasi Pengaduan Online Tahun 2023.....	159

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kantor Bupati Belu.....	39
Gambar 4.2 Lambang Daerah Kabupaten Belu.....	44
Gambar 4.3 Peta Kota Kabupaten Belu.....	48
Gambar 4.4 Kantor Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua.....	83
Gambar 4.5 Mekanisme Pengaduan Pelayanan Perizinan.....	110
Gambar 5.1 Waktu Penyelesaian Pelayanan Perizinan Non Perizinan Berusaha	119
Gambar 5.2 Waktu Penyelesaian Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko pada pelayanan nomor induk berusaha (NIB).....	120
Gambar 5.3 Waktu Penyelesaian Pelayanan Perizinan Non Perizinan Berusaha Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	122
Gambar 5.4 Waktu Penyelesaian Pelayanan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha.....	123
Gambar 5.5 Waktu Penyelesaian Pelayanan Perizinan Non Perizinan.....	124
Gambar 5.6 Aplikasi SICANTIK yang digunakan untuk Perijinan Non Perijinan Berusaha dan Non Perijinan.....	130
Gambar 5.6 Aplikasi Sistem Online Single Submission (OSS).....	132
Gambar 5.6 Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG).....	135
Gambar 5.7 kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek) Implementasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Tingkat Kabupaten Belu Angkatan I, yang digelar DPMPTSP Kabupaten Belu di Aula Hotel Nusantara Dua Atambua, Kamis 9 Juni 2022.....	138
Gambar 5.7 Bimbingan Teknis (Bimtek) Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) atau Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Tata Cara Laporan Kewajiban Penanaman Modal di Ballroom yang digelar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Belu, Kamis 6 Juli 2023 di Ballroom Hotel Matahari Atambua.....	139
Gambar 5.8 Pelaku Usaha dan Masyarakat Mengikuti Bimtek Implementasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko bagi pelaku Usaha angkatan I yang digelar DPMPTSP Kabupaten Belu di Aula Hotel Nusantara Dua Atambua, Kamis 9 Juni 2022.....	141
Gambar 5.9 Kotak Pengaduan Masyarakat.....	151
Gambar 5.10 Aplikasi Online “SI PELANGI” sebagai sarana pengaduan masyarakat secara online.....	152

DAFTAR BAGAN

Gambar Bagan 4.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belu.....	5
---	---