

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses *co-creating* inovasi dan melihat peran-peran yang dilakukan oleh masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik penentuan informan secara *purposive* dan *snow ball*. Data yang diperoleh berasal dari wawancara dan dokumentasi. Proses analisis data dilakukan dengan mengelompokkan dan mengkombinasikan data yang diperoleh, dan juga menetapkan serangkaian keterkaitan antara data tersebut. Kemudian validitas data diuji melalui triangulasi sehingga data yang disajikan merupakan data yang absah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *co-creating* inovasi di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) Jawa Timur diawali dengan memenuhi dua elemen penting. Pertama adalah lingkungan inovasi yang mencakup dimensi transparansi, kolaborasi, dan komunikasi. Lingkungan inovasi yang dibangun sudah cukup kondusif meskipun masih terdapat kekurangan pada transparansi anggaran. Kedua adalah platform inovasi yang mencakup dimensi kontribusi dan landasan hukum. Masyarakat lebih banyak terfokus pada perannya sebagai *explorer* yang melaporkan dan mengidentifikasi permasalahan. Sebagian masyarakat juga melakukan perannya sebagai *ideator* yang memberikan ide-ide kreatifnya untuk inovasi. Keterlibatan masyarakat telah sesuai dengan Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, dan peraturan lainnya yang menjadi landasan.

Berdasarkan hal itu peneliti memberi saran bagi UPT P2T Provinsi Jawa Timur untuk lebih meningkatkan transparansi anggaran. Perlu juga menyediakan wadah secara online yang lebih terfokus pada masing-masing peran. Karena pada saat ini wadah yang tersedia hanya kotak kritik dan saran yang bersifat umum untuk semua peran. Kemudian saran bagi peneliti selanjutnya adalah agar lebih terfokus pada peran-peran yang dapat dilakukan masyarakat. Sejauh mana tingkat pemahaman dan keterlibatan masyarakat dalam peran-peran tersebut.

Kata Kunci : *citizen, co-creating*, inovasi, stakeholder, peran masyarakat

ABSTRACT

This research aim to describe the process of co-creating innovation and see the citizen roles. This research use qualitative descriptive method with informant technique use purposive and snow ball determination. Data is obtained from depth interview and documentation. The process of data analysis has been done by grouping and combining data obtained, and also set a series of linkage triangulation of data sources, so data are presented as an valid data.

The results showed that the process of co-creating innovations in UPT Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) East Java proceeded by fulfilling two essential elements. The first is Innovation Ecosystem that includes the dimensions of transparency, collaboration, and communication. Innovation Ecosystem is quite conducive although there is still a shortfall in budget transparency. Second is the innovation platform that includes dimensions contributions and regulation. Citizen more focused on his role as explorer who report and identify problems. Most people also do his role as ideator who gives their creative ideas for innovation. The role of citizen are appropriate with the law, government regulation, and other regulations which became the basis.

Based on the result, researcher gave suggestions for UPT P2T East Java to increase budget transparency. Moreover, it is also necessary to provide other types of support for theme-focused (innovation focused) online citizen communities. Because platform are available today only criticism and suggestion boxes that are common to all roles. And suggestions for further research are to be more focused on the citizen roles. Their understanding and citizens involvement in these roles.

Keywords: citizen, co-creating, innovation, stakeholder, citizen role

KATA PENGANTAR

Sesuai dengan paradigma *New Public Service* (NPS) yang digunakan dalam pelayanan publik, keterlibatan masyarakat merupakan hal penting dalam setiap pengambilan keputusan karena masyarakat memiliki lebih banyak informasi yang dibutuhkan oleh sektor publik, termasuk dalam penciptaan inovasi. Inovasi merupakan salah satu hal yang dapat dijadikan indikator pelayanan publik telah responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu sektor publik harus semakin meningkatkan kapasitasnya untuk mengembangkan dan menerapkan pendekatan baru untuk inovasi, terutama bagi pelayanan yang memiliki kecenderungan monopolistik.

UPT Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) Jawa Timur merupakan lembaga teknis operasional pelayanan perizinan terpadu di Pemerintah Provinsi. Tugas yang dijalankan cukup vital yakni memimpin, mengawasi, mengkoordinasikan pelaksanaan proses pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan dari beberapa SKPD dan menyelenggarakan ketatausahaan. Dikatakan vital karena masalah perizinan juga akan berdampak pada laju investasi di Jawa Timur. Oleh karena itu penting bagi UPT P2T untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dan sejak awal didirikan, para pemangku kepentingan telah berkomitmen untuk terus berinovasi dengan tidak mengabaikan peran masyarakat.

Penelitian ini berusaha untuk mengetahui bagaimana proses *co-creating* inovasi yang dilakukan oleh UPT P2T, dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan untuk membantu menjawab permasalahan antara lain: perkembangan mutakhir teori administrasi negara,

citizen centered governance, sistem terbaru pelayanan publik, inovasi pelayanan publik, *co-creating* inovasi, dan pelayanan perizinan. Hasilnya menunjukkan UPT P2T telah melakukan proses *co-creating* inovasi dengan memenuhi dua elemen penting yaitu lingkungan inovasi dan platform inovasi.

Penulis menyadari tentang segala kekurangan yang terjadi dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis menerima segala bentuk masukan untuk membentuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap penulisan tema ini dapat memperkaya kajian dalam ilmu administrasi negara dan menjadi referensi bagi instansi terkait. Demikian yang dapat penulis sampaikan, mohon maaf atas segala kekurangan yang terjadi dalam proses penulisan ini. Selamat membaca, dan semoga bermanfaat.

Surabaya, 21 Juni 2015

Penulis