

**ANALISIS STRATEGI INOVASI PELAYANAN & INOVASI
KEBIJAKAN PADA PUSAT PENGEMBANGAN PRODUKTIVITAS
DAERAH (P3D) DKI JAKARTA UNTUK MENGAWAL
PENINGKATAN PRODUKTIVITAS & DAYA SAING PROVINSI DKI
JAKARTA**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen



INTAN DWI CAHYANI

2181021026

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Intan Dwi Cahyani

NIM : 2181021026

Tanda Tangan :



Tanggal : 21 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Intan Dwi Cahyani
NIM : 2181021026
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)
Judul Tesis : **Analisis Strategi Inovasi Pelayanan & Inovasi Kebijakan Pada Pusat Pengembangan Produktivitas Daerah (P3D) DKI Jakarta Untuk Mengawal Peningkatan Produktivitas & Daya Saing Provinsi DKI Jakarta**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI


Pembimbing : M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D

()

Penguji 1 : Dr.Ir. Urip Sedyowidodo, M.M.

()

Penguji 2 : DR. Okder Pendrian, S.Tp., MM.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 21 Agustus 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Analisis Strategi Inovasi Pelayanan & Inovasi Kebijakan Pada Pusat Pengembangan Produktivitas Daerah (P3D) DKI Jakarta Untuk Mengawal Peningkatan Produktivitas & Daya Saing Provinsi DKI Jakarta.”**

Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak awal perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Tesis ini;
- 2) Bapak Dr.Ir. Urip Sedyowidodo, M.M. & Bapak DR. Okder Pendrian, S.Tp., MM. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dalam proses penyelesaian Tesis ini;
- 3) Ibu Poulinawati, S.Sos. M.Si, Bapak SM Munawar, ST, Bapak Dawari, SE., dan seluruh Tim Pusat Pengembangan Produktivitas Daerah (P3D) DKI Jakarta, serta Ibu Rahmawati dan Tim Lembaga Produktivitas Nasional (LPN) yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan oleh penulis;
- 4) Bapak Arief Suharko, Ph.D, Bapak Anwar Muslim, dan Seluruh Dosen Magister Management Universitas Bakrie yang senantiasa membantu dan memberikan dukungan dimasa perkuliahan;
- 5) Bapak Kapten Arm. Akhmad Khotib, Ibu Katmini, Indah Puspita Putri S.Psi, Kapten. Kes. dr. H. Alhamfaib Ardananuridin, Sermadatar Yoga Ardha W, Brilliana Ratu A, & Annoraftech Aqilahamdah selaku keluarga penulis yang selalu memberi dukungan dan motivasi kepada penulis;
- 6) Rekan-rekan MM UB Batch XI & rekan rekan peminatan Operation Management yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung pada masa perkuliahan.;

- 7) Rekan-rekan Departement Head PT Akasha Wira International, Tbk BC Factory Pulogadung yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat bagi penulis dalam melanjutkan studi S2 ;
- 8) Seluruh Tim Safety Health Environment & General Affairs Departement PT Akasha Wira International, Tbk BC Factory Pulogadung yang senantiasa berkolaborasi dan memberikan dukungan bagi penulis;
- 9) Defy Azhari, Ismaya Dian P, Dhandy Dwi Y, Juniyah, Gery Azhari, Suryana, Bakti Sadana dan teman teman lain yang senantiasa meluangkan waktunya untuk menghibur dan menemani penulis diperantauan serta senantiasa membantu, mendukung, dan menemani dalam menjalani kehidupan perkuliahan;
- 10) Seluruh Praktisi SHED Manager Club yang senantiasa berbagi ilmu kepada penulis baik di bidang Manajemen maupun di bidang K3L.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 21 Agustus 2020

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Dwi Cahyani
NIM : 2181021026
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Strategi Inovasi Pelayanan & Inovasi Kebijakan Pada Pusat Pengembangan Produktivitas Daerah (P3D) DKI Jakarta Untuk Mengawal Peningkatan Produktivitas & Daya Saing Provinsi DKI Jakarta.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 21 Agustus 2020

Yang menyatakan



Intan Dwi Cahyani

Analisis Strategi Inovasi Pelayanan & Inovasi Kebijakan Pada Pusat Pengembangan Produktivitas Daerah (P3D) DKI Jakarta Untuk Mengawal Peningkatan Produktivitas & Daya Saing Provinsi DKI Jakarta

Intan Dwi Cahyani

ABSTRAK

Secara global daya saing Indonesia meningkat di tingkat ASEAN, namun produktivitas tenaga kerja Indonesia ternyata masih kalah dari beberapa negara ASEAN lain. Pengukuran produktivitas merupakan langkah awal dalam rangka menyusun rencana strategis peningkatan capaian pembangunan di Provinsi DKI Jakarta. Untuk itu perlu dilakukan strategi inovasi dari Pusat Pengembangan Produktivitas Daerah (P3D) dalam upaya mengawal peningkatan produktivitas tahunan Provinsi DKI Jakarta.

Studi ini mendeskripsikan penerapan Strategi Inovasi Pelayanan dan Inovasi Kebijakan pada Pusat Pengembangan Produktivitas Daerah (P3D) DKI Jakarta Untuk Mengawal Peningkatan Produktivitas & Daya Saing Provinsi DKI Jakarta. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deduktif. Objek pada penelitian ini adalah Pusat Pengembangan Produktivitas (P3D) DKI Jakarta dengan preposisi yaitu deskripsi strategi inovasi pelayanan & inovasi kebijakan, yang mendorong peningkatan produktivitas dan daya saing DKI Jakarta. Teknik pemilihan sampel yang digunakan yaitu *purposeful sampling* dengan Subjek yaitu dua orang Instruktur Produktivitas Pusat Pengembangan Produktivitas (P3D) DKI Jakarta. Sumber data menggunakan sumber data primer yang di peroleh dari wawancara dan sebisa mungkin sekunder yang di peroleh dari studi kepustakaan. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu pedoman wawancara dan alat perekam. Analisis data kualitatif yang digunakan yaitu metode analisis percakapan (*conversation analysis*). Validitas data diperoleh dengan metode triangulasi metode dan triangulasi teori.

Strategi inovasi pelayanan sebagai suatu hal utama sangat perlu dilakukan oleh sector public khususnya P3D DKI Jakarta kaitannya untuk meningkatkan produktivitas & daya saing DKI Jakarta. Sedangkan untuk Strategi inovasi kebijakan di Organisasi P3D lebih kepada inovasi yang mempengaruhi proses pembuatan atau perumusan kebijakan. Strategi Inovasi Pelayanan dan Inovasi Kebijakan yang dilakukan oleh P3D DKI Jakarta memiliki hubungan yang positif terhadap peningkatan produktivitas dan daya saing DKI Jakarta. Dilihat dari tren Pengukuran produktivitas tenaga kerja Provinsi DKI Jakarta dari tahun 2012 -2018 yang cenderung kearah positif dari tahun ke tahun.

Kata kunci : Strategi Inovasi Pelayanan, Inovasi Kebijakan, Produktivitas, Daya Saing

Analysis of Service Innovation & Policy Innovations Strategies at the Productivity Development Center (P3D) DKI Jakarta to Guard the Increased of Productivity & Competitiveness DKI Jakarta Province

Intan Dwi Cahyani

ABSTRACT

Globally, Indonesia's competitiveness has increased at the ASEAN level, however, Indonesia's labor productivity is still inferior to several other ASEAN countries. Productivity measurement is the first step in preparing a strategic plan to increase development outcomes in the DKI Jakarta Province. For this reason, it is necessary to carry out an innovation strategy from the Regional Productivity Development Center (P3D) in an effort to oversee the increase in annual productivity of DKI Jakarta Province.

This study describes the implementation of the Service Innovation Strategy and Policy Innovation at the DKI Jakarta Regional Productivity Development Center (P3D) to Guard the Increased Productivity & Competitiveness of DKI Jakarta Province. The research method used a deductive qualitative approach. The object of this research is the DKI Jakarta Productivity Development Center (P3D) with a proposition that is a description of service innovation strategies & policy innovation, which encourage increased productivity and competitiveness of DKI Jakarta. The sample selection technique used was purposive sampling with the subject of two Productivity Instructors at the Jakarta Productivity Development Center (P3D). Sources of data use primary data sources obtained from interviews and as much as possible secondary obtained from literature studies. The instruments used in this study were interview guides and recording devices. The qualitative data analysis used is the conversation analysis method. The validity of the data obtained by the method triangulation method and theory triangulation.

The service innovation strategy as a main thing really needs to be done by the public sector, especially P3D DKI Jakarta in relation to increasing the productivity and competitiveness of DKI Jakarta. Meanwhile, the policy innovation strategy in the P3D organization is more about innovation that affects the policy making or formulation process. Service Innovation Strategy and Policy Innovation carried out by P3D DKI Jakarta has a positive relationship to increasing DKI Jakarta's productivity and competitiveness. Judging from the trend of measuring labor productivity in DKI Jakarta Province from 2012 to 2018, which tends to be positive from year to year.

Keywords: Service Innovation Strategy, Policy Innovation, Productivity, Competitiveness

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Masalah Penelitian	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Inovasi Sektor Publik	7
2.2. Indikator Inovasi	9
2.2.1. Input to innovation	9
2.2.2. Innovation Processes	10
2.2.3. Output of Innovations	10
2.2.4. Outcomes of Innovations	11
2.2.5. Environmental Conditions	13
2.3. Tipe Inovasi Sektor Publik.....	14
2.4. Antecedent dalam Proses Inovasi	15
2.5. Produktivitas.....	16
2.6. Daya Saing Daerah.....	17
BAB III METODE.....	19
3.1. Kerangka Konseptual	19
3.2. Pendekatan	19
3.3. Objek Penelitian	20
3.4. Proposisi.....	20

3.5.	Teknik Pemilihan Sampel	20
3.6.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.7.	Instrumen Penelitian.....	22
3.8.	Metode Analisis.....	22
3.9.	Validitas Data.....	24
3.10.	Keterbatasan Penelitian	25
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN.....		26
4.1.	Profil Narasumber	26
4.2.	Gambaran Umum Provinsi DKI Jakarta	26
4.2.1.	Pertumbuhan Provinsi DKI Jakarta	27
4.3.	Profil Pusat Pengembangan Produktivitas Daerah (P3D) DKI Jakarta.....	28
4.4.	Strategi Inovasi Pelayanan P3D DKI Jakarta.....	30
4.4.1.	Program Pelayanan P3D DKI Jakarta	37
4.5.	Strategi Inovasi Kebijakan P3D DKI Jakarta.....	51
4.6.	Produktivitas & Daya Saing DKI Jakarta	55
4.7.	Strategi Inovasi Pelayanan & Inovasi Kebijakan P3D DKI Jakarta terhadap Produktivitas dan Daya Saing DKI Jakarta.....	60
BAB V SIMPULAN & SARAN		67
5.1.	Kesimpulan.....	67
5.2.	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN.....		75
	Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	75
	Lampiran 2 Verbatim Wawancara	78
	Lampiran 3 Akumulasi Tema.....	119
	Lampiran 4 Kategorisasi dan Coding Tema Wawancara.....	120
	Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1.01 Produktivitas Tenaga Kerja Provinsi DKI Jakarta (Juta Rupiah/ Tenaga Kerja/ Tahun).....	2
Tabel 4.01 Daftar Narasumber.....	26
Tabel 4.02 Pembagian Wilayah Provinsi DKI Jakarta	27
Tabel 4.03 Pertumbuhan PDRB Provinsi DKI Jakarta Tahun 2012 Sampai 2018.....	28
Tabel 4.04 Jenis Pelatihan P3D DKI Jakarta	39
Tabel 4.05 Jumlah Tenaga Kerja Menurut Kabupaten / Kota Tahun 2011 – 2017	57
Tabel 4.06 Penduduk Provinsi DKI Jakarta Memiliki Pekerjaan dan Pengangguran Tahun 2012 – 2018	57
Tabel 4.07 Produktivitas Tenaga Kerja Provinsi DKI Jakarta (Juta Rupiah/Tenaga Kerja/Tahun).....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.01 kerangka heuristik inovasi sektor public (de Vries et al., 2015).....	16
Gambar 3.01 kerangka penelitian	19
Gambar 4.01 Grafik Produktivitas Tenaga Kerja Provinsi DKI Jakarta Menurut Kabupaten/Kota 2012-2018	58
Gambar 4.02 Produktivitas Tenaga Kerja menurut Provinsi, 2016-2017 (Juta Rupiah/Tenaga Kerja/Tahun)	59