

INOVASI PERIZINAN USAHA MELALUI KEBIJAKAN MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JEMBER

Halimatus Zahra

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Jl. Mataram No.1, Krang Miowo, Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur
Indonesia

Halimatuszahra809@gmail.com

Abstract

Penelitian bertujuan *pertama* mengeksplorasi inovasi perijinan usaha melalui kebijakan, *kedua* manajemen yang dilakukan oleh pegawai pemerintah Kabupaten Jember. *Ketiga* mengeksplorasi manfaat pelayanan dari inovasi perijinan usaha Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Tujuan penelitian ini dicapai dengan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Data diperoleh dengan cara observasi, wawancara serta menelusuri data melalui proses dokumentasi. Analisis menggunakan model Miles dan Huberman, serta keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Melalui proses tersebut, penelitian ini menghasilkan pertama: inovasi perijinan usaha yang dilakukan menggunakan digital basis dengan memangkas birokrasi perijinan yang membutuhkan waktu lama. Kedua: manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melakukan pelayanan perijinan sudah tersentral. Ketiga: manfaat pelayanan yang sudah dilakukan dari adanya digital basis dalam perijinan.

Kata Kunci: Perijinan Usaha, Manajemen, Pelayanan.

1. Introduction

Di era Globalisasi yang Modern saat ini, Teknologi berkembang sangat pesat terutama teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini tentunya menuntut semua orang harus mampu beradaptasi, terutama sekali bagi seluruh Organisasi pemerintah maupun Non pemerintah. Hal ini bertujuan agar mereka bisa bersaing untuk mempertahankan Keberlangsungan Eksistensi organisasi mereka. Pada organisasi Pemerintahan, Teknologi informasi dan komunikasi ini sangat penting untuk memperoleh perkembangan dan kemajuan, terutama pada bagian pelayanan Publik. Pelayanan Publik ini cakupannya sangat luas, namun tuntutan untuk memberikan Pelayanan yang baik sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhinya. Suatu layanan dianggap berkualitas ketika mampu memberikan pelayanan yang optimal, seperti kecepatan, ketepatan, keadilan, konsistensi, dan keterbukaan dengan fokus memuaskan pelanggan (Ewi Suyani, 2024). Dengan hal ini tentunya mempunyai tujuan yaitu menciptakan pelayanan prima dan Good governance atau pemerintahan yang baik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember merupakan instansi yang berada di bawah naungan pemerintahan, kewenangan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember didasarkan kepada peraturan Bupati Nomor 56 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi kelembagaan tersebut untuk melaksanakan koordinasi kebijakan di bidang penanaman modal serta pelayanan perizinan dan non perizinan.

Gambar 1.1 Penerapan Inovasi

1. Kedisiplinan dalam jam kerja

Ketentuan jam kerja setiap pegawai setiap hari mengisi absensi, dan pelayanan sampai 15.00 kecuali isihoma dilakukan secara bergantian

2. Inovasi

- a. Penetapan *Covi Morning*: Mendatangkan pelaku usaha
- b. *on the spot*: Pelayanan ditempat
- c. membangun website

3. Membangun sistem

Mengadakan sosialisasi atau informasi terkait prosedur perijinan atau penanaman modal melalui Facebook, Instagram, Twitter

Sumber: Diolah Wawancara Bapak Andika (Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

Kebijakan manajemen pelayanan satu pintu merupakan hasil dari inovasi pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh pemerintah Jember. Salah satunya: kedisiplinan dalam jam kerja, inovasi diantaranya melalui Online Single Submission (OSS), dan membangun sistem, dengan tujuan diharapkan perizinan usaha yang dilakukan masyarakat bisa diperoleh dengan mudah dan murah. Sebab sebelumnya untuk perizinan ini memerlukan waktu yang lebih dari satu bulan dengan birokrasi yang berpindah-pindah. Hal ini tentu mempersulit masyarakat dalam memperoleh izin usaha. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember yang menginovasi model pelayanan publik ini memudahkan masyarakat dalam mengurus surat izin yaitu pemerintah bisa menjadi fasilitator bagi masyarakat untuk mempermudah dalam menjalankan usahanya. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tiga tujuan utama, *pertama* mengeksplorasi inovasi perijinan usaha melalui kebijakan, *kedua* manajemen yang dilakukan oleh pegawai pemerintah Kabupaten Jember. *Ketiga* mengeksplorasi manfaat pelayanan dari inovasi perijinan usaha Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dalam mencapai tujuan tersebut penelitian ini didasarkan pada teori inovasi perizinan, Menurut Sutedi (2015: 167) menggambarkan perizinan sebagai bentuk pengendalian pemerintah terhadap aktivitas masyarakat. Dalam perspektif ini, pelayanan perizinan dilihat sebagai tindakan yang diorganisir atau diawasi oleh pemerintah untuk mengakui legalitas, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi. Teori kedua yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori tentang manajemen pelayanan satu pintu. Manajemen dimaknai suatu pengerjaan dan kajian tentang menyusun, mengkoordinasikan, menggabungkan, mengkoordinasikan dan bukannya mengendalikan SDM untuk tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Fitriani et al., 2020) . Sedangkan manajemen pelayanan bisa didefinisikan suatu penerapan ilmu dan keahlian untuk melakukan pengaturan, pelaksanaan rencana, perencanaan dan pemberian latihan-latihan penunjang sehingga tujuan pelayanan dapat dibuat. Menerapkan manajemen layanan berbasis pelanggan pada dasarnya sulit karena beragamnya karakteristik pelanggan yang dilayani oleh petugas layanan, seperti: 1. Ada pelanggan yang senang berdebat. 2. Ada beberapa pelanggan yang pendiam. 3. Ada pelanggan yang suka berbicara (Afifah, 2019).

Penggunaan sistem manajemen pelayanan yang memiliki penekanan pada pelanggan seharusnya pada dasarnya bermanfaat secepat mungkin untuk mengetahui hal-hal yang menghalangi yang sedang dihadapi. Persepsi bahwa pejabat pemerintah tidak tertarik untuk menerapkan sistem mutu yang mengutamakan kebutuhan pelanggan merupakan salah satu hambatan yang menghambat penerapan manajemen layanan yang berfokus pada pelanggan (Maritim Raja Ali Haji et al., 2023).

Berdasarkan kedua teori tersebut, bisa disimpulkan bahwasanya inovasi perzinan dalam kebijakan manajemen melalui pelayanan berbasis pelanggan saat ini sangat dibutuhkan untuk mewujudkan pelayanan prima, good governance, khususnya dari pemerintah kepada masyarakat. Penelitian sejenis ini sudah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Papatungon dkk (2023) membahas terkait dengan manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini membahas tentang praktik PTSP untuk memberikan kepuasan pada masyarakat (Papatungon et al., 2023). Namun, penelitian ini tidak mengukur efektivitas pelayanan pada masyarakat. Sehingga perlu dieksplorasi lebih dalam.

Penelitian Afridha D dan Parwiyanto H (2021) lebih konsentrasi membahas tentang inovasi sistem perzinan dalam jaringan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Purworejo. Penelitian Afridha D dan Parwiyanto H ini memiliki perbedaan dengan penelitian ini dari sisi kedalaman analisis, karena penelitian ini tidak hanya membahas tentang inovasi pelayanan namun juga diukur efektivitas dalam pemberlakuannya (Afridha & Parwiyanto, 2021). Penelitian serupa juga dilakukan oleh Puji P dkk (2021) tentang model sistem pelayanan perzinan berusaha yang terintegrasi secara OSS. Penelitian Puji dkk lebih banyak membahas terkait OSS, namun tidak membahas tentang dampak pelayanan tersebut (Puji & Agusman, 2021). Oleh karena itu, penelitian ini masih relevan untuk dilanjutkan dalam rangka menjawab rumusan masalah terkait *pertama*, bagaimana inovasi perijinan usaha melalui kebijakan?, *kedua*, bagaimana manajemen yang dilakukan oleh pegawai pemerintah Kabupaten Jember?, dan *ketiga* bagaimana manfaat pelayanan dari inovasi perijinan usaha Pelayanan Terpadu Satu Pintu?. Maka dari itu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut diperlukan kerja penelitian yang runtut untuk lebih mengeksplorasi hal-hal menarik dari lokasi penelitian.

2. Methods

Secara metodologis dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Lokasi penelitian yang dipilih adalah Mall Pelayanan Publik Jember yang beralamat di Jl. Gajah Mada, No. 206 Kelurahan Kaliwates, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118. Peneliti memilih lokasi penelitian ini karena sistem pelayanan basis digital sudah diterapkan, dengan adanya inovasi pelayanan satu pintu bisa memangkas birokrasi dalam pelayanan perizinan yang dirasa perlu untuk diteliti. Peneliti secara langsung mengeksplorasi inovasi pelayanan satu pintu dengan kebijakan manajemen pelayanan satu pintu.

Subjek penelitian menggunakan teknik purposive, yaitu: teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling paham mengenai informasi terkait seputar sistem pelayanan instansi tersebut, serta pihak-pihak terkait secara struktural. Subjek penelitian atau informan yang terlibat dalam mengatasi permasalahan yang dikaji di antaranya: Bapak Arief Tyahyono, selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember, Bapak Riyan, sebagai Seksi Pelayanan dan Penetapan Perijinan, Bapak Andika, selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian, Ibu Nuki, bagian karyawan sekaligus bendahara, Ibu Nanik Hariyati, bidang penanaman modal, masyarakat, yaitu orang yang membutuhkan surat perijinan dan merasakan dampak pelayanan dari penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS).

Adapun teknik pengumpulan data yang Peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data model Miles dan Huberman. Miles and Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification* (Dan, n.d.). Uji validitas data menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Maksudnya adalah data yang diperoleh dengan wawancara kemudian dicek dengan observasi dan dokumentasi.

3. Results and Discussion

3.1. Inovasi perijinan usaha melalui kebijakan

Inovasi adalah hal baru yang memerlukan proses dalam pengaplikasiannya. Artinya bahwa tidak semua inovasi dapat secara langsung diterima atau diadopsi oleh kalayak umum. Inovasi perlu dikomunikasikan terlebih dahulu, kemudian proses putusan inovasi, yakni proses seseorang/individu menerima atau menolak suatu inovasi. Menurut Rogers sebagaimana dikutip oleh Sa'ud bahwa proses pengambilan keputusan inovasi adalah proses mental dimana seseorang atau individu berlalu dari pengetahuan pertama mengenai suatu inovasi dengan membentuk suatu

sikap terhadap inovasi, sampai memutuskan untuk menolak atau menerima, melaksanakan ide-ide baru dan mengukuhkan terhadap keputusan inovasi.

Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sekarang menjadi Mal Pelayanan Publik Jember, Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah menggunakan sistem OSS penerapan yang dilakukan sudah mulai 4 Agustus 2021. Perijinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) dengan tujuan sebagai bentuk reformasi pada bidang perijinan usaha, pemohon tidak perlu langsung ke Mal Pelayanan Publik untuk mengurus surat ijin usaha cukup dengan sistem OSS. Sebelum adanya OSS masyarakat menggunakan sistem manual karena awalnya ijin yang diajukan harus melalui beberapa tahap proses dan birokrasi panjang, dan secara fisik harus hadir ke Mal Pelayanan, dengan adanya OSS maka masyarakat bisa mengurus ijin usaha dengan lebih praktis, cepat, tanpa harus keluar dari rumah atau kantornya. Hasil ini sejalan dengan penelitian Andri Trisna, M. Usman Maliki dkk, dengan hasil penelitian menunjukkan mengenai pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui Online Single Submission (OSS) bertujuan mewujudkan pelayanan perizinan yang mudah, cepat dan transparan, meningkatkan kepercayaan publik atas pelayanan kepada masyarakat (Andri Trisna, 2022).

3.2. Manajemen yang dilakukan oleh pegawai pemerintah Kabupaten Jember

Manajemen secara bahasa berasal dari kata bahasa Inggris *management* dan bahasa Latin *manus* yang bermakna tangan dan *agere* yang berarti melakukan, jika digabungkan menjadi kata *manage* memiliki arti mengurus (Ismayanti, 2015). Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang biasa disebut PTSP juga dapat berarti upaya pemberian berbagai macam pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem manajemen (Bustomi, 2019). Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan sebuah pengelolaan pelayanan terintegrasi secara *online* dan sarana *offline* meliputi tahap proses permohonan layanan administrasi sampai dengan tahap penyelesaian yang dikontrol dengan sistem manajemen.

Syarat manajemen yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik agar manajemen sektor publik menjadi profesional yakni dengan membuat pembagian tugas pokok dan fungsi secara jelas, yaitu siapa mengerjakan apa bertanggung jawab kepada siapa. Penerapan prinsip ini sudah dilakukan dengan menyusun uraian tupoksi setiap jabatan dan Standar Operasional Prosedur (SOP), dalam hal ini setiap pegawai Mal Pelayanan Publik sudah jelas terkait masing-masing tupoksi. Hal tersebut berdasarkan di Perbup 24 2022, sesuai dengan Susunan Organisasi Tata Kerja (SOTK).

3.3. Manfaat Pelayanan dari inovasi perijinan usaha Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dalam pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan secara lebih efektif pada pemohon yaitu penerapan OSS yang digunakan, karena perijinan sekarang sudah terintegrasi di sistem OSS, karena seindonesia aplikasinya sama. Berikut menurut pernyataan Bapak Riyan (Seksi Pelayanan dan Penetapan Perijinan), saat diwawancara menyatakan:

“Kami sudah melaksanakan karena sudah ada amanat dari Kementerian Investasi, lewat PP5 Tahun 2021. Tidak hanya perijinan saja yang dipangkas, tapi hampir semuanya, jadi sistem perijinan itu sekarang terintegrasi di sistem OSS orang gak perlu kesini sebetulnya, tinggal nginput, validasi, kita yang validasi disini tanpa mereka hadir kesini. Tinggal masuk di Websitenya saja bak, di profilnya DPMPTSP sudah ada, di profilnya kementerian investasi ada, karena se Indonesia aplikasinya sama. Penerapan yang dilakukan sudah mulai 4 Agustus 2021 untuk OSS yang baru, tapi untuk yang OSS lama sudah mulai tahun 2018”.

Selain keefektifan yang digunakan dalam pelayanan publik untuk menciptakan efisien juga penting, Hal ini disampaikan oleh Ibu Nuki (karyawan sekaligus bendahara):

“Pelayanan publik disini selain keefektifan pelayanan menggunakan sistem OSS efisiensi juga diperlukan, setelah mengunduh berkas ijin untuk masyarakat isi secara otomatis mereka kesini, kami selaku bidang pelayanan publik memberikan kenyamanan pada pemohon hampir semua sarana dan prasarana (sarpras) di kantor baru sudah mendukung, kami sama Pak Kadis punya steatman disini bukan kantor tapi cafe rasa kantor. Dengan tujuan kami pemohon tidak takut dalam mengurus ijin, semisal takut salah dan lain-lain. Semisal ada pemohon: “ayo pak kalau mau melihat prosedur tinggal liat, sambil ngopi kita sediakan gratis”.

Gambar 2.1
Mekanisme Alur Perizinan Retribusi



Sumber: Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Gambar 2.2
Mekanisme Alur Perizinan Non Retribusi



Sumber: Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pada manfaat pelayanan penerapan yang dilakukan selain keefektifan, efisiensi juga penting diantaranya: sarana dan prasarana (sarpras) sudah cukup memadai dalam pelayanan, seperti halnya ruang tunggu: tempat duduk untuk ibu-ibu menyusui, *smoking area*, anak-anak, pelayanan prioritas seperti halnya lansia, tempat buat santai-santai, ngopi juga disediakan, dan pengambilan nomor antrian secara otomatis, AC, musholla, kamar mandinya bersih, dengan tujuan memberikan kenyamanan pada masyarakat (pemohon) dan pemohon santai untuk mengurus surat izin.

4. Conclusions

Inovasi pelayanan publik adalah sebuah cara baru maupun ide-ide kreatif dengan memanfaatkan teknologi pelayanan, memperbaharui, penyederhanaan, maupun menciptakan terobosan dalam aturan, prosedur, mekanisme, pendekatan, struktur organisasi sehingga memiliki nilai baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan. Mal Pelayanan Publik Pemerintah Jember dalam Inovasi perijinan usaha melalui kebijakan sudah diterapkan dengan melalui beberapa digitalisasi berupa *Online Single Submission* (OSS) dengan hal ini masyarakat bisa melakukan perijinan dari rumah maupun kantor. Manajemen yang dilakukan oleh pegawai pemerintah Kabupaten Jember, dengan membuat tugas pokok dan fungsi secara jelas setiap pegawai Mal Pelayanan Publik berdasarkan di Perbup 24 2022, sesuai dengan Susunan Organisasi Tata Kerja (SOTK). Dan manfaat Pelayanan dari inovasi perijinan usaha Pelayanan Terpadu Satu Pintu bisa memberikan keefektifan dan efisiensi dalam pelayanan dengan tujuan memangkas birokrasi perijinan pelayanan yang awalnya perlu birokrasi yang panjang dengan membutuhkan waktu yang lama dengan adanya OSS bisa secara cepat dan transparansi.

Acknowledgments

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang berkontribusi sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ilmiah ini dengan baik. Kepada kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan, doa, serta motivasi terbaiknya dalam setiap proses. Kemudian juga Ketua Kaprodi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan arahan, motivasi dan tentunya ilmu dalam kepenulisan. Dan terimakasih kepada pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember yang telah bersedia menjadi informan pada penelitian ini.

References

- Afifah, D. (2019). Manajemen Humas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama Kota Yogyakarta Dalam Mempertahankan Citra Positif Di Kota Yogyakarta. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- Afridha, D., & Parwiyanto, H. (2021). Inovasi Sistem Perizinan dalam Jaringan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupten Purworejo. *Wacana Publik*, 1(1). <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.50707>
- Andri Trisna, M. U. M. N. H. (2022). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kota Palembang. *Jurnal Manajemen*, 10(3), 253–260.
- Bustomi, T. , Y. E. , & J. J. J. (2019). *Analisis Dan Desain Pelayanan Satu Pintu Terpadu Di Kementerian Bidang Keagamaan*. 10(2), 139–150.
- Dan, K. (N.D.). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Ewi Suyani, N. L. (2024). Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Tanjung Pinang. *REPEATER : Publikasi Teknik Informatika Dan Jaringan*, 2(2), 40–49.
- Fitriani, V., Samal, A. L., & Lundeto, A. (2020). Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara. *Journal of Islamic Education Policy*, 5(2). <https://doi.org/10.30984/jiep.v5i2.1353>
- Ismayanti, L. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 4(2), 42–46.

- Maritim Raja Ali Haji, U., Risna Sari, A., Mustanir, A., & Putra Ode Amane Putra, A. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. <https://www.researchgate.net/publication/371733164>
- Paputungan, M., Wisiastini, N. M. A., & Telagawati, N. L. W. S. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(2). <https://doi.org/10.37606/publik.v10i2.676>
- Puji, P., & Agusman, Y. (2021). Model Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (Oss) Kabupaten Kolaka. *Journal Publicuho*, 4(4). <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i4.22140>