

**Fani Ratny Pasaribu<sup>1</sup>**  
**Nursaadah Khudri<sup>2</sup>**  
**Puryanto<sup>3</sup>**  
**Roby Hadi Putra<sup>4</sup>**  
**Onzukrisno<sup>5</sup>**

## **INOVASI PELAYANAN MASYARAKAT PENYELENGGARAAN ONLINE SINGLE SUBMISSION PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SUMATERA BARAT**

### **Abstrak**

Artikel ini membahas inovasi pelayanan masyarakat penyelenggaraan Online Singel Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat. Kegiatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat adalah memberikan pelayanan publik pada masyarakat/investor/penanam modal atas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Metode yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan data berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sumatera Barat, observasi lapangan, studi kepustakaan dan dari jurnal online. Hasil dari kegiatan ini adalah menyediakan pelayanan publik atas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan serta sarana dan prasarana dengan tujuan kemudahan kepada masyarakat mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Selain itu, melalui Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan memberikan pelatihan dan bimtek kepada pelaku usaha dan layanan pendampingan terhadap perizinan yang diatur melalui, Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Pemerintah Pemerintah Nomor 6 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah

**Kata kunci:** Inovasi, Pelayanan Masyarakat, Online Singel Submission

### **Abstract**

This article discusses the innovation of public service in the implementation of Online Single Submission at the Investment and Integrated One-Stop Service Office of West Sumatra Province. The activities of the Integrated One-Stop Service of West Sumatra Province are to provide public services to the community/investors/capital investors for the implementation of licensing and non-licensing services. Electronically Integrated Business Licensing or Online Single Submission is a Business Licensing issued by the OSS Institution of business actors through an integrated electronic system. The method used in this article is qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques are based on interviews conducted with employees of the Integrated One-Stop Service of West Sumatra, field observations, literature studies and from online journals. The results of this activity are to provide public services for the implementation of licensing and non-licensing services as well as facilities and infrastructure with the aim of convenience to the community to support the smooth implementation of the main tasks and functions of the Integrated One-Stop Service. In addition, through the Licensing and Non-Licensing Service Provision Sector, it provides training and

<sup>1,2,3,4,5)</sup> Dosen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Eksakti Padang, Indonesia.

Email: [faniratnypasaribu@unespadang.ac.id](mailto:faniratnypasaribu@unespadang.ac.id), [nursaadahkhudri@unespadang.ac.id](mailto:nursaadahkhudri@unespadang.ac.id), [puryantoyan@gmail.com](mailto:puryantoyan@gmail.com), [robyhadiputra@gmail.com](mailto:robyhadiputra@gmail.com), [onzukrisnokoto@gmail.com](mailto:onzukrisnokoto@gmail.com)

technical guidance to business actors and assistance services for licensing as regulated through Government Regulation Number 5 of 2021 concerning the Implementation of Risk-Based Business Licensing and Government Regulation Number 6 concerning the Implementation of Business Licensing in the Regions.

**Keywords:** Innovation, Community Service, Online Single Submission

## PENDAHULUAN

Pemerintah menjalankan peran penting dalam menyediakan layanan publik kepada semua warga negara Indonesia. Seperti termasuk dalam Undang -Undang 14 tahun 2018, masyarakat mensyaratkan pengungkapan informasi publik berdasarkan prinsip -prinsip demokrasi negara Indonesia. Kehadiran Pemerintah dan wakil rakyat dirasakan oleh warga negara Indonesia dengan wujud penyediaan layanan publik yang berkualitas seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terkait dengan layanan kepada masyarakat. Amanat tersebut menjelaskan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap sistem penyelenggaraan pelayanan public yang prima menjadi kewajiban setiap organisasi baik negeri maupun swasta untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden No. 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha merupakan kebijakan Pemerintah yang menuntut terjadinya perubahan paradigma Birokrasi dalam pelaksanaan penanaman modal melalui penerapan standar dan persyaratan yang bertujuan untuk terlaksananya percepatan pelaksanaan berusaha. Pelayanan perizinan diarahkan melalui penerapan Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) maupun End to End Perijinan. Dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tertanggal 21 Juni 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS) yang mana akan terjadi perubahan yang cukup besar terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan baik ditingkat pusat maupun daerah.

Pemerintah harus berusaha mengevaluasi kemajuan kinerja dan melakukan reformasi dalam pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik mencakup serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai bagian dari negara, pemerintah baik di tingkat Pusat, Provinsi, atau Daerah harus mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang menjadi kewenangan Gubernur dan Pemerintah Provinsi. Penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan berdasarkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja berdampak terhadap perubahan prosedur, persyaratan dan mekanisme penyelenggaraan layanan. Penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis elektronik dengan pembagian kelompok perizinan berdasarkan risiko dengan penentuan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) Tahun 2020. Pelaku usaha / masyarakat sesuai dengan bidang usaha atau KBLI dikelompokkan jenis perizinan berdasarkan risiko yang terdiri dari risiko rendah, menengah (rendah dan tinggi) dan risiko tinggi. Terhadap perubahan penyelenggaraan perizinan, dengan perubahan regulasi yang dinamis pada Kementerian/Lembaga terkait pelayanan yang prima dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, hal ini merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, dukungan partisipasi masyarakat serta dunia usaha yang beretika, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan investasi, membuka lapangan kerja, memperkuat kemandirian dan daya saing regional maupun nasional.

Sejalan dengan pernyataan di atas, inovasi adalah upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh suatu lembaga. Inovasi dalam pelayanan publik merupakan langkah yang diambil oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Kusmana dalam (Setijaningrum, 2016). Inovasi adalah hasil dari penciptaan hal baru yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah, seperti ide, metode, atau peristiwa yang dilakukan oleh individu atau kelompok. Menurut Rogers dalam (Mirasari, 2013), inovasi adalah suatu gagasan, realisasi, atau fenomena yang dianggap baru oleh

masyarakat. Perubahan yang menuju perbaikan dianggap sebagai inovasi yang diharapkan dapat memajukan atau mereformasi pelayanan di masa depan. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Daerah Terpusat, pemerintah daerah di Indonesia telah mulai membentuk OPD DPMPTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Penanaman Modal). Langkah ini merupakan implementasi dari kewajiban Undang-Undang Cipta Kerja (UU Ciptaker) dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 6 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Izin Usaha di Daerah. Selain itu, terdapat peraturan menteri yang mengatur DPMPTSP, yakni dalam Permendagri Nomor 25 Tahun 2021. Untuk mempercepat pembentukan PTSP di daerah, pemerintah mengeluarkan Surat Edaran Penyempurnaan Pedoman Nasional Penyelenggaraan PTSP yang diterbitkan oleh Kementerian Dalam Negeri pada 8 Juni 2009.

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Terhadap perizinan yang diterbitkan oleh Lembaga OSS, yang menjadi kewenangan Gubernur atau Pemerintah Daerah Provinsi dapat dikelompokkan kedalam dua kelompok yaitu perizinan dengan risiko menengah tinggi dengan output NIB, Sertifikat Standar & Verifikasi dan perizinan dengan risiko tinggi dengan output perizinan. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat berkomitmen mewujudkan good government tersebut yang memerlukan kerja keras dan akselerasi yang cepat dari seluruh stakeholders.

Salah satu cara untuk mendukung hal tersebut adalah dengan menerapkan e-government dalam pengelolaan pemerintahan di berbagai sektor. Penggunaan Teknologi Informasi menjadi hal yang esensial dalam menjalankan pemerintahan yang efektif dan efisien. Hal ini bertujuan untuk mempercepat proses birokrasi yang selama ini dianggap menghambat percepatan pelayanan. Selain itu, e-government juga berperan dalam mengurangi kesenjangan antara pemerintah dan masyarakat, terutama dalam hal keterlibatan masyarakat dalam pembangunan, serta memperkuat fungsi pengawasan masyarakat terhadap pemerintah, yang perlu segera terwujud.

Kegiatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat adalah memberikan pelayanan publik pada masyarakat/investor/penanam modal atas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan. Penerbitan perizinan dan non perizinan mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang mana penyelenggaraan harus sesuai dengan azas-azas pemerintahan yang baik, pelayanan yang efisien dan efektif, penggunaan Teknologi informasi merupakan amanat penyelenggaraan perizinan. Mempedomani Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 dengan Peraturan Pemerintah terkait yang diterbitkan, pelaksanaan perizinan dilaksanakan melalui lembaga OSS, selain hal tersebut dalam rangka memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan juga dilaksanakan melalui pendukung aplikasi SIP SAKATO.

Pelaksanaan Perizinan saat ini berdasarkan penyelenggaraan perizinan berdasarkan UU Cipta Kerja serta penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Gubernur atau Pemerintah Daerah Provinsi mempunyai indikator dan keluaran sebanyak 2000 perizinan/non perizinan dan hasil ketepatan waktu penerbitan perizinan dan non perizinan sebesar 85,52 % yang menjadi target kinerja selama Tahun 2023. Dengan keluarnya Perpu Nomor 2 Tahun 2022 sebagai penganti Undang-undang no 11 tentang Cipta Kerja mengamanatkan bagi Pemerintah Daerah untuk dapat menyiapkan dan melanjutkan produk hukum melalui deregulasi Peraturan Daerah atau Peraturan Kepala Daerah serta keputusan kepala daerah terkait lainnya. Perizinan dikelompokkan melalui tingkat risiko, diharapkan melalui pengelompokan tersebut dapat meningkat persentase kemudahan berusaha (ease of doing business). Melalui Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan (PTSDP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP), merupakan Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintah Bidang Penanaman Modal dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik penerbitan perizinan dan non perizinan sesuai kewenangan Gubernur dan Pemerintah Provinsi.

Sejumlah faktor berkontribusi terhadap lemahnya pelayanan publik, yang pertama adalah ketidaktahuan masyarakat akan tanggung jawab dan tugas mereka. Oleh karena itu, mereka

bekerja dan melayani dengan cara yang santai, bahkan ketika orang-orang yang mereka bantu sudah merasa khawatir dengan hasil kerja mereka. Hal ini menyebabkan kurangnya disiplin dalam bekerja. Teknik, proses, dan sistem Pekerjaan yang tidak memadai menghasilkan pengoperasian mekanisme kerja yang tidak tepat. Ketiga, adanya ketidaksesuaian dalam cara pengorganisasian tugas pelayanan, yang menyebabkan ketidakjelasan pembagian tugas, kegiatan yang mubazir, atau tugas yang terpencar-pencar dan tidak terselesaikan. Keempat, bahkan kebutuhan hidup yang paling mendasar pun tidak terpenuhi oleh pendapatan karyawan. Oleh karena itu, para pekerja merasa tidak nyaman saat bekerja dan berusaha mendapatkan lebih banyak uang di luar jam kerja reguler, seperti melalui layanan "jualan". Kelima, kemampuan karyawan tidak memadai untuk tugas-tugas yang diberikan kepada mereka. Akibatnya, hasil dari tugas tersebut tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan. Kurangnya fasilitas layanan yang sesuai berada di urutan keenam. Akibatnya, pekerjaan menjadi lambat, banyak waktu yang terbuang, dan perbaikan masalah menjadi lebih lama (Rowley, 2006).

Beberapa masalah yang terjadi dalam pelayanan ini adalah masih banyak pelaku usaha yang belum memahami prosedur pendaftaran melalui OSS. Khususnya di sektor perikanan, banyak nelayan yang tidak familiar dengan penggunaan teknologi informasi, terutama terkait perizinan kapal. Oleh karena itu, tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menyediakan pelayanan publik dalam hal perizinan dan non-perizinan, serta sarana dan prasarana yang memudahkan masyarakat, mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi DPM&PTSP. Selain itu, melalui Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, dilakukan pelatihan dan bimbingan teknis (bimtek) kepada pelaku usaha, serta layanan pendampingan untuk perizinan yang diatur oleh Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis tertarik ingin melihat bagaimana inovasi pelayanan masyarakat penyelenggaraan Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Moleong (2009), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya, secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dalam konteks yang alami, serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sumatera Barat, observasi lapangan, studi pustaka, dan jurnal online. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk membahas dan menarik kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan yang ada.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Inovasi Pelayanan Masyarakat**

Menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008), sebuah inovasi dianggap berhasil jika itu melibatkan penciptaan dan penerapan proses, produk, layanan, atau metode pelayanan baru yang membawa pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas pelayanan. Peraturan Menteri (Jdih.bpkri, 2014) mengenai inovasi pelayanan publik menyatakan bahwa inovasi adalah ide atau gagasan baru dalam bentuk pelayanan publik yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi tidak selalu berkaitan dengan hal-hal yang benar-benar baru, tetapi juga meliputi metode yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, seperti dalam hal inovasi pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengambil langkah-langkah untuk melakukan inovasi dalam penyediaan layanan, agar pelayanan yang diterima masyarakat menjadi lebih baik daripada sebelumnya. Selain itu, tujuan dari penyelenggaraan inovasi pelayanan oleh instansi pemerintahan adalah agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang maksimal. Di sisi lain, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, instansi pemerintahan harus memastikan pelayanan yang diberikan bersifat transparan, efektif, dan efisien. Inovasi hadir sebagai solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada. Secara umum, manusia selalu

dihadapkan pada kebutuhan dan permasalahan. Dalam konteks instansi pemerintahan, inovasi pelayanan publik sangat penting karena dapat meningkatkan kinerja organisasi publik tersebut.

Menurut Rogers dalam (Mirlasari, 2013) yang bersifat memberikan perubahan untuk masa depan memiliki lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi yaitu:

1. "Relative Advantage atau Keuntungan Relatif dimana kualitas serta keistimewaan sebuah inovasi yang baru harus lebih baik dari pada inovasi sebelumnya. Kebaruan merupakan parameter pembeda dari sebuah inovasi.
2. Compatibility atau Kesesuaian yakni suatu kebaruan harus mencocokan dengan inovasi sebelumnya untuk diperbarui. Hal ini dikarenakan agar tidak melalui proses peralihan yang lama untuk menjalankan suatu inovasi baru, sehingga pengimplementasian inovasi baru mampu berjalan dengan menyesuaikan hasil evaluasi dari inovasi sebelumnya.
3. Complexity atau Kerumitan adanya sifat kebaharuan, suatu inovasi bisa dikatakan memiliki sebuah tantangan beserta hambatan yang lebih dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya. Bukan berarti hal tersebut tidak bisa dilewati, melainkan hal tersebut menjadi bahan acuan untuk sebuah inovasi.
4. Triability atau peluang diberlakukannya suatu inovasi yang bisa diterima apabila sudah melewati masa uji coba dan memiliki suatu keistimewaan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Suatu produk inovasi yang telah diuji publik mengenai kualitasnya dapat dikatakan inovasi tersebut dapat diterima.
5. Observability atau Keterlihatan, nampaknya suatu inovasi harus jelas dan dapat diamati, seperti pada saat berjalannya produk inovasi yang menghasilkan feedback lebih baik dari sebelumnya.

Unsur-unsur inovasi menurut Yogi Suwarno (2008), meliputi:

1. Pengetahuan baru. Sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.
2. Cara baru. Inovasi juga dapat berupa sebuah cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.
3. Objek baru. Sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik berwujud (tangible), maupun tidak berwujud (intangible).
4. Teknologi baru. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali dari literatur yang melekat pada produk tersebut.
5. Penemuan baru. Hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

Halvorsen (dalam Suwarno, 2008) mengungkapkan bahwa inovasi memiliki dimensi-dimensi yang dikembangkan dalam sektor publik adalah terdiri dari:

1. Inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik dan rancangan (desain) produk-produk jasa dan proses-proses produksi termasuk pembangunan, penggunaan dan adaptasi teknologi yang relevan.
2. Inovasi delivery-termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan untuk tujuan pemberian layanan khusus.
3. Inovasi administrative dan organisasional-termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam mengorganisasi kegiatan dalam organisasi supplier.
4. Inovasi konseptual dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rationale baru.

Publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negara. Menurut Nurcholis, publik adalah sejumlah penduduk atau rakyat yang tinggal dalam wilayah suatu pemerintahan yang mempunyai pemikiran, perasaan, dan kepentingan yang sama terhadap keberadaan pemerintah berdasarkan

nilai-nilai yang mereka pegang. Sedangkan pelayanan menurut Kotler adalah any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may not be tied in physical produce" (Pelayanan merupakan setiap tindakan atau pelaksanaan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya menunjukkan tidak nyata dan tidak mengakibatkan kekuasaan atas segala sesuatunya). Hasil dari pelayanan ini dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan produk fisik. Pandangan Kotler tersebut dapat dipahami bahwa pada hakikatnya pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hakikatnya, pelayanan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dalam hal ini adalah dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Sementara itu, menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari definisi UU tersebut dapat diartikan bahwa pelayan publik semakin berkembang, dan dapat diselenggarakan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Namun kenyataannya, pelayanan publik masih didominasi oleh pemerintah, baik pusat maupun daerah. Berdasarkan pengertian di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk di daerahnya, dituntut untuk dapat melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) serta berkesinambungan sesuai dengan perkembangan dan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan publik meliputi:

1. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
2. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam setiap pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang secara prosedural bagi pemberi dan penerima pelayanan, seperti halnya mekanisme kerja dan sebagainya;
4. Jangka waktu penyelesaian, yaitu target jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan perundanganundangan yang berlaku yang sebelumnya telah disosialisasikan terlebih dahulu ;
6. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayan publik dan diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah dijelaskan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dan dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan usia dan rentan kesehatan;
8. Kompetensi pelaksana atau sumber daya manusia, kemampuan yang harus dimiliki oleh tenaga pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
9. Pengawasan internal, yaitu finishing akhir dalam setiap kerja untuk memberikan evaluasi agar pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana tercapai;
10. Penanganan hotline pengaduan, saran, dan masukan, termasuk tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;

11. Kapasitas jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja yang diperlukan;
12. Jaminan pelayanan yaitu sebuah tolak ukur dalam hal jaminan Undang-undang yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah sebuah hal yang sangat penting dilaksanakan dalam bentuk komitmen Undang-undang untuk memberikan jaminan oleh penyelenggara pelayanan publik agar masyarakat memiliki rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan atau safety saat melakukan pelayanan publik; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksanaan, adalah penilaian dan pengawasan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan SOP yang berhasil memenuhi target tujuan dan yang tidak berhasil memenuhi harapan.

#### **Penyelenggaraan Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat**

Dalam sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), berbagai jenis layanan yang biasanya disediakan oleh pemerintah di tempat yang berbeda-beda lalu digabung menjadi satu pintu atau satu loket, sehingga masyarakat tidak perlu lagi berpindah-pindah lokasi atau mengunjungi berbagai instansi pemerintah yang berbeda untuk mengurus berbagai keperluan administratif. Penyelenggaraan PTSP memiliki tujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses administrasi sehingga masyarakat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, mengintegrasikan berbagai layanan publik untuk menghindari kesulitan dalam mengurus administrasi, meminimalisir birokrasi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dengan membuat proses dan keputusan administratif lebih terlihat serta dapat dipertanggungjawabkan, mendorong efisiensi dan penghematan biaya dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya pemerintah, lalu yang terakhir adalah untuk mendorong inovasi dan perbaikan layanan melalui adopsi teknologi informasi dan penyederhanaan prosedur terkait. Dalam implementasinya, PTSP umumnya berbentuk loket fisik dimana terdapat ruang tunggu dan tempat pendaftaran untuk masing-masing kebutuhan izin, PTSP juga dapat diakses melalui platform digital yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan izin atau mengurus berbagai keperluan yang berkaitan dengan perizinan secara online dan jarak jauh. Demi tercapainya pelayanan yang baik sesuai dengan konsep good governance, maka PTSP juga memiliki enam prinsip dalam pelaksanaannya, yaitu keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian wewenang, akuntabilitas, dan aksesibilitas.

Tabel 1. Perbedaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap

Aspek	Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Pelayanan Terpadu Satu Atap
Wewenang dan Pennadatanganan	Wewenang dan Penandatanganan berada di satu pihak	Wewenang dan Penandatanganan masih dibanyak SKPD
Koordinasi	Koordinasi Lebih mudah dilakukan Kepala Penyenggara PTSP berperan sebagai koordinator berbagai SKPD dalam Analisis	Koordinasi Lebih sulit karena kewenangan dan penandatanganan di banyak SKPD
Prosedur Pelayanan	Penyederhanaan Prosedur lebih mudah karena koordinasi berada di tangan PTSP	Prosedur sulit disederhanakan karena ego sektoral di banyak SKPD
Pembinaan dan Pengawasan	Pembinaan dan pengawasan menjadi tanggung jawab berada di tangan PTSP	Pembinaan dan pengawasan menjadi anggung jawab di banyak SKPD
Kelembagaan	Berbentuk Kantor/ Badan	Biasanya hanya berperan sebagai loket penerima, yang pada umumnya berbentuk Penyalur
Pencapaian Target	Sebagai pemegang kewenangan	Sebagai pemegang kewenangan

Retribusi	pelayanan perizinan, PTSP tidak diberi target pencapaian	pelayanan perizinan SKPD teknis diberikan beban target
Status Kepegawaian	Status staf adalah Staf Tetap penyelenggara PTSP	Sebagian besar staf dari SKPD teknis

Sumber: Surat Edaran Mendagri No. 500/1191/V/Bangda tentang Penyempurnaan Penduan Nasional tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP

Dengan demikian, dapat kita pahami lembaga atau program yang memiliki persamaan fokus dan peranan antara Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap. Adapun kemudian, penulis disini hanya menjelaskan bagaimana peranan, fungsi dan manfaat dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat bagi Pemda, Dunia Usaha, dan Masyarakat Umum.

Tabel 2. Manfaat PTSP bagi Pemda, Dunia Usaha, dan Masyarakat Umum

Pemerintah Daerah	1. Beban administratif berkurang 2. Meningkatkan jumlah formalisasi usaha 3. Meningkatkan investasi di daerah 4. Memperbaiki citra kinerja pemerintah
Dunia Usaha	1. Terhindar dari ekonomi biaya tinggi\\ 2. Akses terhadap berbagai sumberdaya semakin meningkat
Masyarakat Umum	Memperoleh haknya sebagai warga negara Indonesia untuk mendapatkan pelayanan prima

Sumber: Kemendagri Tahun 2006

Menurut Permendagri Nomor 24 Tahun 2006, pelayanan atas permohonan perizinan dan non-perizinan dilakukan oleh Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP), yaitu perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non-perizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Melalui PPTSP ini, diamanatkan adanya penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan yang mencakup beberapa hal, diantaranya:

1. Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PPTSP;
2. Mempercepat waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan kepala daerah;
3. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
4. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
5. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan;
6. Pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku;
7. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

Sasaran penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan. Keluaran dari Kegiatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah :

1. Meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
2. Memberikan pelayanan langsung bagi pelaku usaha serta pendampingan perizinan bagi UMKM;
3. Meningkatnya pengetahuan masyarakat/ pelaku usaha dalam melakukan proses perizinan berusaha secara online

4. Memberikan inovasi-inovasi dalam rangka pemenuhan harapan masyarakat;
5. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima; dan
6. Meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah (ease of doing business).

Pemenuhan terhadap harapan dan kepuasaan masyarakat dalam hal pelayanan perizinan menjadi tujuan pokok Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPM&PTSP Provinsi Sumatera dalam memberikan layanan publik. Peningkatan kualitas dan inovasi serta berbagai kemudahan-kemudahan baik itu dari sisi persyaratan, proses dan waktu penyelesaian perizinan serta penyelenggaraan terus dilaksanakan dalam rangka Good Governance. Pelayanan Langsung Lapangan, merupakan langkah untuk mendekatkan layanan bagi masyarakat yang jauh dari pusat layanan. Layanan langsung yang diberikan antara lain kepada masyarakat dengan skala UMKM. Selain itu inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan juga dilaksanakan melalui peningkatan kualitas layanan melalui penyelenggaraan pelayanan perizinan secara elektronik (Teknologi Informasi) dan layanan pendampingan langsung bagi pelaku usaha.

**a. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

- a) Kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan dilaksanakan tiap hari pada jam kerja dari 7.30 wib s/d 16.00 wib dari senin sampai kamis dan 07.30 s/d 16.30 hari jum'at dengan melayani pengguna izin yang datang langsung dengan melakukan pendampingan maupun memproses perizinan yang dilakukan secara mandiri
- b) Memproses perizinan dan non perizinan serta pertimbangan teknis dari OPD teknis terkait.
- c) Melaksanakan tinjauan lapangan / lokasi usaha dengan tim teknis, untuk memastikan kelayakan usaha dan dokumen yang dimiliki untuk menerbitkan izin.

**b. Bimbingan Teknis/ Sosialisasi dan Pelayanan Langsung Perizinan Berusaha OSS RBA**

- a) Kegiatan bimbingan teknis ini dilaksanakan di Kabupaten Tanah dan Kabupaten Pasaman Barat masing-masing angkatan sebanyak 50 orang, dilaksanakan bulan Maret dan Mei Tahun 2024.
- b) Bentuk kegiatan ini pemaparan dari Narasumber setingkat eselon II (1 orang) dan setingkat eselon III (2 orang), kemudian dilanjutkan dengan melakukan bimbingan dan pelayanan langsung perizinan berusaha.
- c) Tanya Jawab dan diskusi

**c. Evaluasi dan pembahasan standard pelayanan berdasarkan NSPK yang berlaku**

Evaluasi standar pelayanan dilakukan sepanjang tahun menurut NSPK yang diterbitkan oleh Kementerian/Lembaga Terkait

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tertanggal 21 Juni 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS) yang mana akan terjadi perubahan yang cukup besar terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan baik ditingkat pusat maupun daerah. Memberikan bantuan untuk percepatan pendaftaran berusaha melalui OSS Memberikan pemahaman penggunaan OSS bagi pelaku usaha Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPM&PTSP Provinsi Sumatera dalam memberikan layanan publik. Peningkatan kualitas dan inovasi serta berbagai kemudahan-kemudahan baik itu dari sisi persyaratan, proses dan waktu penyelesaian perizinan serta penyelenggaraan terus dilaksanakan dalam rangka Good Governance. Pelayanan Langsung Lapangan, merupakan langkah untuk mendekatkan layanan bagi masyarakat yang jauh dari pusat layanan. Layanan langsung yang diberikan antara lain kepada masyarakat dengan skala UMKM. Selain itu inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan juga dilaksanakan melalui peningkatan kualitas layanan melalui penyelenggaraan pelayanan perizinan secara elektronik (Teknologi Informasi) dan layanan pendampingan langsung bagi pelaku usaha.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Kotler, Philip, 1990. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. New Delhi: Prentice-Hall of India.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya- Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71-84.
- Mulgan and Albury, David. (2003). *Innovation in the Public Sector*. Discussion paper. The Mall. London
- Moleong, Lexy J. 2009. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurcholis, Hanif, 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Ed. Revisi, Jakarta: Grasindo, p289-290.
- Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang PTSP.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Daerah Terpusat.
- Rowley, J. (2006). An analysis of the e-service literature: towards a research agenda. In Publisher: Emerald Group Publishing Limited (Vol. 16, Issue 3).
- Setijaningrum, E. (2016). *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik Best Practice di Indonesia*. Airlangga University Press.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.