

STRATEGI MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN INDRAMAYU)

Oleh

Sukma Citra Pertiwi

Email ipik.permana@ugj.ac.id



DOI: 10.33603/reformasi.v9i1.10913

Diterima: 11 Juni 2024; Direvisi: 20 Juli 2024; Dipublikasikan: Oktober 2024

ABSTRAK

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indramayu adalah dinas yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan pelayanan di bidang perizinan. Beberapa kendala dalam pelayanan perizinan adalah adanya perubahan struktur dan regulasi, kurangnya, kurangnya SDM yang berkompeten dalam bidang teknologi informasi, sarana dan prasarana yang kurang memadai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Indramayu. Teori yang digunakan adalah strategi peningkatan pelayanan publik menurut Osborn dan Plastrik. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian di DPMPTSP Kabupaten Indramayu. Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik, DPMPTSP Kabupaten Indramayu menggunakan strategi perubahan struktur, strategi pengembangan dan penyederhanaan sistem prosedur, strategi pengembangan infrastruktur, strategi pengembangan budaya, dan strategi wirausaha. Hasil dari penelitian ini adalah strategi yang harus lebih dioptimalkan pada aspek inovasi. adalah strategi perubahan struktur pada aspek regulasi dan pemenuhan sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidang teknologi informasi serta pada strategi pengembangan kewirausahaan.

Kata kunci : Strategi meningkatkan pelayanan, pelayanan publik

A. PENDAHULUAN

Sejak dimulainya reformasi birokrasi di Indonesia pada tahun 1998, bangsa Indonesia sudah dihadapkan dengan berbagai macam perubahan yang mendasar

terutama dalam tatanan kehidupan bernegara. Menurut Sedarmayanti (2009: 67), bahwa reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai *good governance* dan melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur.

Namun demikian selama lebih dua dekade reformasi, wajah pelayanan publik kita belumlah mencapai ideal. Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Menurut Fadhila Putra (2012) Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta) .

Tidak bisa dipungkiri masih sering terdengar banyak masyarakat yang kecewa karena kualitas pelayanan yang masih buruk sehingga berdampak luas pada kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Bank Dunia terkait indikator tata kelola efektivitas pemerintahan di dunia, pada tahun 2015 Indonesia mendapat nilai 46 dan tahun 2016 nilai 53 hal ini dikatakan Kepala Perwakilan Ombudsman Kepri Dr.Lagat Parroha Patar Siadari,S.E, M.H dalam <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proses-panjang-peningkatan-kualitas-nilai-pelayanan-publik-di-indonesia> Nurdin (2019:3) mengatakan, “masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi pemerintahan berbagai kebutuhan layanan publik, perilaku birokrat dalam memberikan layanan cenderung menunjukkan perilaku kurang ramah, kaku, kurang transparan, tidak tepat waktu, minta dilayani, biaya yang relatif mahal,

diskriminatif antara yang kaya, antara yang punya orang dalam atau tidak.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu perangkat daerah di Kabupaten Indramayu yang menyelenggarakan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat dalam bidang perizinan. DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang dibentuk melalui Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 sebagaimana terakhir kali dirubah dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Indramayu bahwa DPMPTSP Kabupaten Indramayu adalah peangkat Daerah yang menangani tentang investasi dan perizinan di Kabupaten Indramayu.

Salah satu tugas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Hal ini sesuai yang diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, bahwa yang dimaksud dengan “Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu”.

Meski demikian, tetap saja penyelenggaraan pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP tidak lepas dari berbagai kendala. Contohnya adalah masyarakat yang masih belum paham tentang sistem dan prosedur layanan, terutama prosedur pelayanan perizinan secara online dengan penggunaan aplikasi SIMPAN AYU maupun OSS. Sehingga perlu dipandu oleh petugas pelayanan

dalam mengisi permohonan perizinan melalui aplikasi SIMPAN AYU maupun OSS.

Pasca terbitnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, yang kemudian diikuti dengan Peraturan Pelaksananya yaitu melalui Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah, maka Pemerintah Daerah melalui DPMPTSP harus menyesuaikan kembali regulasi dan sistem yang sudah dibangun, dengan sistem baru yang diatur oleh Pemerintah Pusat. Ini tentunya memerlukan waktu yang tidak singkat dan berpotensi menimbulkan kelambatan dalam pelayanan terhadap masyarakat.

Selain itu dari segi struktur organisasi, bahwa akan terdapat penyetaraan struktur organisasi dari jabatan struktural ke jabatan fungsional, yang mana hal tersebut nantinya akan disesuaikan dengan kebijakan dari pemerintah pusat. Tentunya juga akan mempengaruhi kinerja petugas layanan dalam memberikan pelayanan.

Sarana dan prasarana pelayanan masih kurang menunjang pelayanan, disebabkan Gedung yang masih belum permanen dan masih kurangnya sarana pelayanan, seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, fasilitas umum seperti toilet, belum adanya sarana disabilitas serta tempat parkir yang kurang memadai. Hal ini dibuktikan dengan hasil survey kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Tahun 2020, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada indikator sarana dan prasarana pelayanan mendapatkan nilai kecil yaitu 80,47 %. Selain itu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan juga masih perlu dibenahi. Hal ini tercermin dalam nilai survei kepuasan masyarakat sebesar 84,97 %.

Dari berbagai macam permasalahan yang dikemukakan diatas,

maka DPMPTSP perlu melakukan berbagai strategi untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan perizinan yang berkualitas. Adapun strategi yang dilakukan nantinya akan lebih ditekankan kepada pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur, pengembangan infrastruktur, dan pengembangan kewirausahaan melalui berbagai inovasi yang dilakukan untuk mendukung layanan publik.

B. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, studi kepustakaan dan studi dokumentasi. Penentuan informan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pengambilan informan secara sengaja dan informan yang digunakan adalah mereka yang benar-benar paham mengenai permasalahan yang diteliti serta dengan pertimbangan tertentu. Terdapat 2 (dua) jenis informan penelitian yaitu informan kunci (key informan) terdiri dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Sekretaris Dinas, Koordinator Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koordinator Bidang Penanaman Modal, Kasubag Umum, Keuangan dan Kepegawaian dan Sub Koordinator Promosi dan Investasi. Sedangkan Informan tambahan yaitu masyarakat yang pernah berurusan atau yang sedang berurusan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu.

C. PEMBAHASAN

1. Strategi Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu.

Menurut Johnson and Schole (2016 :29), “Strategi adalah arah dan ruang lingkup sebuah organisasi dalam jangka

panjang yang mencapai keuntungan bagi organisasi melalui konfigurasi sumber daya dalam lingkungan yang menantang, untuk memenuhi kebutuhan pasar dan memenuhi harapan pemangku kepentingan Adapun strategi dalam meningkatkan pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Indramayu, peneliti menggunakan 5 (lima) indikator yaitu menurut Osborn dan Plastrik (2001). Kelima indikator tersebut yaitu Strategi Pengembangan Struktur, Strategi Pengembangan atau Peyederhanaan Sistem Prosedur, Strategi Pengembangan Infrastruktur, Strategi Pengembangan Budaya atau Kultur dan Strategi Pengembangan Kewirausahaan.

1.1. Strategi Pengembangan Struktur

Menurut Osborn dan Plastrik, pada dimensi Strategi Pengembangan Struktur ini struktur yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi pelayanan publik itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang lebih luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya. Sedangkan organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya. Struktur organisasi atau instansi selalu berkembang dan bersifat baru, karena sering bergantinya waktu menjadikan struktur organisasi atau instansi mengalami perubahan, baik dalam hal rotasi pegawai atau pindah,

DPMPTSP Kabupaten Indramayu dalam pengembangan struktur ini melakukan perubahan Struktur Organisasi melalui Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu. Perubahan Struktur Organisasi dan Tata Kerja pada DPMPTSP Kabupaten Indramayu menghilangkan jabatan-jabatan struktural setingkat eselon III dan eselon IV menjadi jabatan-jabatan fungsional dengan fungsi tertentu. Dengan hanya menyisakan pejabat struktural setingkat Kepala Dinas,

Sekretaris Dinas dan Kasubag Umum, Kepegawaian dan Keuangan.

Dalam strategi pengembangan struktur ini juga dilakukan penyesuaian dengan regulasi- regulasi yang berkaitan dengan pelayanan perizinan yang harus disesuaikan dengan peraturan yang ada di Pemerintah Pusat. Beberapa regulasi terkait dengan pelayanan perizinan mengalami perubahan signifikan pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Selain itu regulasi pelayanan perizinan yang dijadikan rujukan adalah Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha di Daerah Berbasis Resiko dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha di Daerah.

Berkaitan dengan penyesuaian terhadap regulasi perizinan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, DPMPTSP Kabupaten Indramayu telah melakukan beberapa penyesuaian yaitu melalui Keputusan Bupati Indramayu Nomor 503/Kep.347-DPMPTSP/2021 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu dan Peraturan Bupati Nomor 503/Kep.100/DPMPTSP/2022 tentang Pelaksanaan Persetujuan Bangunan Gedung di Kabupaten Indramayu.

Parameter ketiga dalam indikator strategi pengembangan struktur adalah Kode Etik. Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kode Etik adalah pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan Pelayan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan DPMPTSP yang berisi kewajiban dan larangan dalam melaksanakan pelayanan publik. Penerapan Kode Etik pelayanan publik pada DPMPTSP tertuang dalam Peraturan Bupati Indramayu Nomor 19.a Tahun 2020 tentang Kode Etik Pelayanan

Publik di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu. Dalam Perbup Nomer 19.a Tahun 2020 diatur etika pelayanan bagi pegawai DPMPTSP Kabupaten Indramayu. yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah dan simpatik, adil/tidak diskriminatif, terbuka dan jujur, loyal, sabar, kepatuhan, teladan, komunikatif, kreatif dan bertanggungjawab dan obyektif.

1.2. Strategi Pengembangan atau Penyederhanaan Sistem Prosedur

Strategi kedua yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu untuk meningkatkan pelayanan publik adalah melalui Strategi Pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur. Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan yang dilakukan. Sistem prosedur terkadang dianggap menjadi sumber penyebab sistem pelayanan yang berbelit-belit, tidak efisien dan efektif. Dalam penelitian ini strategi pengembangan dan penyederhanaan struktur dilakukan melalui penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, penetapan Standar Pelayanan DPMPTSP dan maklumat pelayanan.

DPMPTSP Kabupaten Indramayu dalam pelaksanaan pelayanan publik mempunyai SOP yang harus dijalankan oleh masing-masing petugas sesuai dengan bidang tugas ataupun pelayanan yang dilakukan. SOP berfungsi sebagai panduan pelaksanaan pekerjaan sehingga sesuai dengan standarisasi yang telah ditetapkan, dan menghindarkan pegawai dari kelalaian atau kesalahan pelaksanaan pekerjaan karena telah ada prosedur baku sebagai pedoman pelaksanaan pekerjaan. SOP juga berfungsi sebagai alat pelindung bagi pegawai dari tuntutan hukum sebagai akibat dari penyimpangan pelaksanaan pekerjaan. Standar Operasional Prosedur DPMPTSP Kabupaten Indramayu tertuang dalam

Keputusan Bupati Indramayu Nomor 068/Kep.50.L-DPMPTSP/2020 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Perizinan Secara Elektronik di Kabupaten Indramayu.

Dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa “penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan”. Selanjutnya pengaturan teknisnya diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Tujuan dari Standar Pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Standar Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Indramayu ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu Nomor 503/30.d/DPMPTSP tentang Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu.

Sebagaimana diamanatkan dalam pasal 30 Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan serta pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.

Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, DPMPTSP Kabupaten

Indramayu telah menetapkan Maklumat Pelayanan, sebagai janji penyelenggara kepada masyarakat penerima layanan.

1.3. Strategi Pengembangan Infrastruktur

Dalam strategi pengembangan infrastruktur menurut Osborn dan Platrik yaitu menyangkut penyediaan layanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika). Dalam meningkatkan pelayanan publik, DPMPTSP Kabupaten Indramayu juga melakukan perbaikan pada sarana dan prasarana pelayanan publik. Selain itu DPMPTSP juga melakukan terobosan dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan perizinan.

Untuk mendukung layanan kepada masyarakat, DPMPTSP dilengkapi dengan sarana pelayanan berupa alat perlengkapan penunjang pelayanan yang memadai. Hal ini untuk kelancaran pelaksanaan perizinan. Sehingga layanan bisa diberikan secara cepat dan sesuai harapan.

Sarana pelayanan yang dimiliki DPMPTSP berupa perlengkapan kerja seperti laptop, komputer, printer, filing cabinet, facsimile, GPS Receiver, LCD proyektor meja kerja, meja tamu, lemari arsip, network interface external, AC, dan lain-lain. Untuk mendukung layanan publik yang nyaman bagi masyarakat, DPMPTSP Kabupaten Indramayu telah melengkapi dengan prasarana pelayanan seperti mesin antrian, front office/ruang layanan, ruang tunggu, ruang bermain anak, ruang laktasi, customer service, mushollah, tempat parkir, jalur landai bagi disabilitas, Toilet bagi disabilitas serta minuman gratis.

Pada era digital atau dikenal dengan era 4.0, pelayanan publik yang dilakukan sudah harus menyesuaikan dengan Revolusi Industri 4.0 dimana semua pelayanan publik dapat diakses oleh publik kapanpun dan dimanapun berada, masyarakat tidak lagi dibatasi oleh ruang dan waktu dalam memperoleh pelayanan

publik. Informasi tentang pelayanan publik harus diketahui masyarakat secara luas lewat berbagai media.

Dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat, DPMPTSP Kabupaten Indramayu juga melakukan terobosan pelayanan melalui penggunaan teknologi informasi. Pada pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Indramayu, penggunaan teknologi informasi melalui sistem aplikasi yang dikembangkan baik oleh DPMPTSP ataupun aplikasi yang merupakan aplikasi wajib yang harus dilakukan. Aplikasi yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi SIMPAN AYU
2. Aplikasi Online Single Submission (OSS)

1.4. Strategi Pengembangan Budaya atau Kultur

Indikator selanjutnya yang digunakan dalam strategi meningkatkan pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Indramayu adalah strategi pengembangan budaya atau kultur. Strategi pengembangan budaya atau kultur adalah berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat. Dalam indikator ini digunakan 3 (tiga) parameter yaitu perilaku pegawai dalam melaksanakan pelayanan, budaya kerja serta pola pikir/mindset.

Sebagai perangkat daerah yang membidangi pelayanan perizinan, dimana pelayanan dilakukan secara langsung kepada masyarakat. Maka, para petugas layanan atau pegawai yang memberikan pelayanan secara langsung harus mempunyai perilaku yang sopan, ramah dan komunikatif.

Perilaku pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat berpedoman kepada Peraturan Bupati Indramayu Nomor 19.a Tahun 2020 tentang Kode etik Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu. Berdasarkan hasil survey kepuasan

masyarakat yang dilakukan secara online mulai Bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2022 melalui aplikasi SIMPAN AYU oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu, terhadap masyarakat yang menerima layanan mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan menunjukkan masyarakat merasa puas dengan perilaku pegawai. Hal ini ditunjukkan dengan nilai 86,52 dengan kategori sangat baik.

Dalam budaya kerja terdapat kebiasaan yang dilakukan dalam suatu organisasi, peraturan-peraturan yang harus ditaati serta nilai-nilai yang terinternalisasi. Kebiasaan-kebiasaan biasanya dapat dilihat dari cara pembentukan perilaku berorganisasi pegawai, yaitu perilaku berdasarkan kesadaran akan hak dan kewajiban, kebebasan atau kewenangan dan tanggung jawab baik pribadi maupun kelompok di dalam ruang lingkup lingkungan pekerjaan.

Kebiasaan yang ada pegawai di DPMPTSP Kabupaten Indramayu yaitu berupa disiplin kerja. Disiplin yang dimaksud adalah dengan cara hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja, tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas, tertib berbicara dalam batas etika serta moral serta tidak melanggar peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari untuk penilaian kinerja pegawai dilakukan melalui aplikasi Kerjaku. Dimana setiap pegawai DPMPTSP harus menuliskan kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan yang kemudian akan diverifikasi oleh atasan langsung. Verifikasi oleh atasan langsung ini berfungsi sebagai kontrol atau pengawasan terhadap kinerja pegawai DPMPTSP sesuai bidang tugasnya dan sebagai bahan pengajuan tunjangan kinerja yang diberikan setiap bulan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka pola pikir petugas pelayanan harus berubah menjadi pelayanan yang berorientasi kepada

kebutuhan masyarakat serta responsif terhadap keinginan dan kebutuhan penerima layanan. Dalam memberikan pelayanan perizinan pola pelayanan DPMPTSP Kabupaten Indramayu sudah menerapkan pola pelayanan pemisahan antara front office dan back office menjadi ruang yang terpisah.

Tujuan dari pemisahan ini adalah agar petugas layanan bisa memberikan pelayanan yang maksimal terpisah antara petugas yang fokus melayani masyarakat dengan petugas yang mengerjakan administrasi kantor.

Dari segi kompetensi dan responsivitas, petugas pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Indramayu secara umum sudah kompeten dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ketika masyarakat datang dan menuju ke loket, petugas langsung menyapa serta menanyakan tentang pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Petugas dengan sigap melayani serta memberikan informasi se jelas se jelasnya mengenai jenis layanan yang dibutuhkan serta membantu sampai proses selesai. Respon masyarakat terhadap kompetensi dan responsivitas petugas dibuktikan dengan data survey oleh DPMPTSP Kabupaten sebesar sebesar 86,38 persen dengan kategori baik.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pola pikir atau mindset petugas DPMPTSP Kabupaten Indramayu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah memberi pelayanan yang terbaik agar masyarakat puas.

1.5. Strategi Pengembangan Kewirausahaan

Dalam strategi pengembangan kewirausahaan ini yaitu bagaimana menumbuhkan jiwa kewirausahaan serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan. Berkaitan dengan strategi pengembangan kewirausahaan ini pegawai diharuskan mampu meningkatkan produktivitas layanan barang maupun nilai

jasa instansi. Ada 2 (dua) parameter yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu dalam rangka pengembangan kewirausahaan yaitu melalui inovasi dalam pemberian layanan dan melalui sosialisasi serta promosi di berbagai event pameran baik skala regional maupun nasional serta dengan pendirian Mal Pelayanan Publik.

Inovasi yang dilakukan antara lain melalui pelayanan perizinan secara online melalui SIMPAN AYU dan OSS. Jumlah layanan perizinan yang diakses melalui aplikasi SIMPAN AYU yaitu 32 jenis perizinan yang dikecualikan melalui OSS.

Penggunaan aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan perizinan yang dibutuhkan. Sampai dengan akhir Desember 2021 sebanyak izin yang dikeluarkan melalui SIMPAN AYU dan OSS sebanyak 2293 jenis.

Wilayah Kabupaten Indramayu yang sangat luas, yaitu terdiri dari 31 Kecamatan dan 309 desa dan 8 Kelurahan masing masing memiliki kondisi geografis yang berbeda. Beberapa wilayah yang berada di dekat pantai dan daerah pegunungan mempunyai akses yang sulit dijangkau baik oleh sarana dan prasarana transportasi maupun jaringan internet menyulitkan masyarakat dalam mengakses pelayanan perizinan.

Kondisi tersebut di atas mendorong DPMPTSP untuk membuat inovasi melalui inovasi perizinan keliling (PERI Keliling). Inovasi perizinan keliling adalah inovasi yang dilakukan DPMPTSP dengan melakukan layanan perizinan yang bertempat di desa-desa yang sudah terakses dengan layanan Le-bu Digital. Tujuan dari pelayanan perizinan keiling yang berkolaborasi dengan Lebu Digital ini adalah untuk mendekatkan pelayanan perizinan sampai dengan tingkat desa, sehingga masyarakat yang akan mengurus perizinan yang terkendala fasilitas internet bisa difasilitasi oleh desa. Pelayanan perizinan lebih cepat dilakukan dan bisa menghemat biaya.

Parameter kedua yang dilakukan dalam strategi pengembangan kewirausahaan ini adalah melalui sosialisasi atau promosi untuk menggali sumber sumber peluang bagi pendapatan. Strategi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu untuk menghasilkan pendapatan adalah melalui keikutsertaan melalui berbagai event promosi berupa pameran yang diselenggarakan baik itu di tingkat nasional maupun regional.

Keikutsertaan DPMPTSP Kabupaten Indramayu dalam berbagai event promosi memang tidak langsung menarik investor untuk langsung menanamkan investasi di Kabupaten Indramayu. Namun dengan keikutsertaan dalam berbagai event tersebut adalah untuk memperkenalkan serta mempromosikan potensi daerah yang ada di Kabupaten Indramayu.

Dengan keterlibatan dalam pameran-pameran investasi ini diharapkan Kabupaten Indramayu dapat meraih peluang investasi baik itu di bidang perdagangan, pariwisata, industri dan teknologi serta berbagai produk lokal lainnya. Dalam pameran ini biasanya akan terjadi interaksi bisnis baik secara langsung maupun tidak langsung dengan para pengusaha, buyer, penyedia teknologi dan investor baik dari dalam maupun luar negeri guna menjalin kerjasama yang menguntungkan

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan mempermudah akses masyarakat dalam mendapatkan layanan publik. Sesuai amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, DPMPTSP Kabupaten Indramayu akan membangun Mal Pelayanan Publik (MPP).

Pada tanggal 10 Maret 2020 Pemerintah Kabupaten Indramayu telah menandatangani komitmen bersama dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk pembangunan Mal Pelayanan Publik. Direncanakan MPP Indramayu akan berdiri pada lahan seluas 8.112 M² dengan

bangunan 2 (dua) lantai berada di lokasi strategis Jalan Jenderal Gatot Subroto (simpang lima) yang merupakan area perlintasan transportasi umum dari Cirebon menuju Jakarta.

2. Hambatan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu

Meskipun berbagai strategi telah dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu untuk meningkatkan pelayanan publik di bidang perizinan. Namun tetap saja ada banyak hambatan dalam pelaksanaannya. Beberapa hambatan itu antara lain adalah :

- a. Perubahan regulasi dan sistem aplikasi dalam bidang perizinan pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020, yang kemudian diikuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha di Daerah berbasis Resiko dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha di Daerah. Perubahan regulasi ini harus diikuti dengan penyesuaian regulasi di daerah. Akan tetapi pada pelaksanaannya perubahan regulasi ini memakan waktu yang cukup lama, sementara pelayanan perizinan kepada masyarakat harus terus berjalan. Proses penyesuaian regulasi ini berlangsung lama karena selain bersifat lintas sektor dan juga melibatkan kementerian yang membidangi, daerah juga harus menginventarisir kewenangan perizinan yang bisa ditangani oleh Pemerintah Daerah. Sehingga rentang kendali dalam pembuatan peraturan ini sangat panjang. Sebagai contoh adalah perubahan regulasi menyesuaikan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha di Daerah Berbasis Resiko. Sebelum dikeluarkannya PP Nomor 5

Tahun 2021 Perizinan berusaha di daerah tidak dibedakan menurut resiko dan skala usaha dan, sedangkan pasca PP Nomor 5 Tahun 2021 perizinan berusaha di daerah dibedakan dikelompokkan berdasarkan tingkat resiko dan skala usaha

- b. Pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan perizinan yang belum maksimal.

Sarana dan prasarana pendukung pemberian layanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Indramayu sebagian besar sudah memenuhi kepatuhan terhadap standar pelayanan. Pemenuhan terhadap standar pelayanan meliputi Ruang tunggu yang nyaman dilengkapi dengan pendingin ruangan, tersedianya ruangan laktasi, toilet untuk disabilitas, musholla dan lahan parkir yang memadai. Namun sarana yang lain seperti papan petunjuk arah tidak tersedia, mesin antrian belum berfungsi, belum tersedianya minuman gratis, belum adanya booth layanan khusus untuk lansia, disabilitas dan ibu hamil.

- c. Minimnya ketersediaan Sumber Daya Manusia yang menguasai Teknologi Informasi.

Pasca perubahan sistem layanan perizinan dari OSS versi 1.1 menjadi OSS RBA. Maka layanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP murni menggunakan aplikasi OSS RBA dimana dalam sistem OSS RBA ini proses pelayanan perizinan dari pendaftaran sampai dengan proses pembayaran dilakukan secara online. Sementara masyarakat pemohon perizinan sebagian besar masih belum bisa menggunakan aplikasi OSS RBA. Untuk itu diperlukan petugas layanan yang menguasai teknologi informasi untuk memandu pemohon perizinan untuk melakukan input data permohonan izin. Selain itu petugas layanan juga harus bisa memberikan

solusi saat pemohon izin menemui kendala dalam pengurusan proses izin melalui aplikasi OSS RBA.

3. Upaya yang dilakukan untuk Mengatasi Hambatan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu

Dari berbagai hambatan yang ada dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu, dilakukan berbagai upaya dalam mengatasi hambatan tersebut. Upaya yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Penyesuaian terhadap perubahan regulasi secara bertahap. Dalam melakukan proses penyesuaian regulasi perizinan di Daerah, DPMPTSP Kabupaten Indramayu melakukan inventarisasi perizinan yang disesuaikan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha di daerah. Hasil inventarisasi tersebut kemudian menjadi dasar penetapan Keputusan Bupati Indramayu Nomor 503/Kep.100-DPMPTSP/2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu. Selain itu persyaratan-persyaratan dalam proses perizinan juga terus disesuaikan, mengingat dengan perubahan peraturan perundang-undangan ini juga berimplikasi terhadap perubahan kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon perizinan. Adanya pengelompokan usaha berdasarkan tingkat resiko dan skala usaha, menyebabkan persyaratan dalam permohonan izin juga

berubah. Pada OSS semua pelaku usaha di perlakukan sama sedangkan pada OSS RBA setiap kegiatan usaha ditentukan tingkat resikonya dengan persyaratan dan perizinan yang berbeda beda sesuai dengan Tingkat Resiko. Selain itu DPMPTSP Kabupaten Indramayu juga melakukan penyesuaian regulasi yang berkaitan dengan tarif Persetujuan Bangunan dan Gedung. Penyesuaian regulasi ini dilakukan karena Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja telah menghapus izin mendirikan bangunan dan menerapkan pengaturan baru tentang persetujuan bangunan gedung sebagai salah satu prasyarat perizinan berusaha. Sesuai dengan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 011/5976/SJ tentang Percepatan Penyusunan Regulasi Persyaratan Dasar Perizinan Berusaha, Penyelenggaraan Layanan Persetujuan Bangunan Gedung dan Retribusi Persetujuan Bangunan Gedung, serta Retribusi Penggunaan Tenaga Kerja Asing, untuk menjamin tetap berjalannya layanan penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung sebelum ditetapkannya Peraturan Daerah tentang Retribusi Persetujuan Bangunan Gedung yang tertuang pada Peraturan Daerah tentang Retribusi Perizinan Tertentu di Kabupaten Indramayu, maka disikapi oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu melalui Keputusan Bupati Indramayu Nomor 503/Kep.100-DPMPTSP/2022 tentang Pelaksanaan Layanan Persetujuan Bangunan Gedung dan Retribusi Persetujuan Bangunan Gedung di Kabupaten Indramayu. Penetapan Keputusan Bupati ini adalah untuk memastikan pelayanan perizinan berusaha tetap berlangsung. Didalam Keputusan Bupati ini diatur bahwa pelaksanaan

layanan Persetujuan Bangunan Gedung dan Revisi Persetujuan Bangunan Gedung di Kabupaten Indramayu dilakukan melalui Sistem Informasi Bangunan Gedung (SIMBG). Layanan persetujuan Bangunan Gedung tidak disertai pungutan berupa retribusi sampai dengan berlakunya Peraturan Daerah tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

2. Pemenuhan Sarana dan Prasarana pelayanan dengan lebih maksimal.

Pemenuhan sarana dan prasarana telah dilakukan secara bertahap melalui perubahan anggaran Tahun 2021 dengan pengalokasian untuk pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan terutama rehab ruang pelayanan seperti rehab ruang front office dengan pemasangan partisi, rehab ruang tunggu, fasilitas ruang laktasi, fasilitas toilet umum dan toilet bagi disabilitas. Walaupun gedung masih menggunakan gedung Dinas Kominfo, namun telah direncanakan pembangunan gedung DPMPTSP yang menyatu dengan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang pembangunannya telah dilakukan mulai pertengahan tahun 2021 yang kemudian dilanjutkan di tahun 2022 dan direncanakan selesai pada akhir tahun 2022. Diharapkan dengan adanya Mal Pelayanan Publik ini masyarakat bisa mengurus semua jenis layanan di satu tempat sehingga pelayanan yang diterima bisa menjadi lebih cepat, mudah dan murah.

3. Pemenuhan Sumber Daya Manusia yang menguasai Teknologi Informasi melalui perekrutan pegawai baru.

Pelayanan perizinan pasca Undang Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja membawa perubahan yang sangat signifikan. Hal ini juga berimplikasi pada penggunaan sistem Online Single Submission (OSS) dari OSS versi 1.1 menjadi OSS RBA. Perlunya integrasi sistem dan perubahan syarat layanan menjadi salah prioritas

yang harus dilakukan. Integrasi sistem layanan ini membutuhkan sumber daya manusia yang menguasai IT. DPMPTSP Kabupaten Indramayu dalam upaya memenuhi SDM di bidang teknologi informasi telah mendapatkan alokasi pegawai baru dengan status CPNS sejumlah 5 (lima) orang sebagai pranata komputer. Masing-masing penempatannya pada kelompok substansi data dan dokumentasi perizinan, kelompok substansi promosi kerjasama investasi, kelompok substansi perencanaan dan evaluasi, kelompok substansi pelaporan dan peningkatan pelayanan perizinan, kelompok substansi pengelolaan sistem informasi penanaman modal. Walaupun alokasi pegawai ini masih belum memenuhi kuantitas yang diinginkan, namun diharapkan dengan penambahan pegawai terutama yang menguasai teknologi informasi, pelayanan perizinan dapat lebih ditingkatkan.

C. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Pelaksanaan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu secara umum sudah bisa dikatakan baik. Hal ini bisa dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2021 yang menunjukkan persentase 86,68 nilai indeks 3,47 dengan kategori sangat baik. Namun demikian dari 5 (lima) strategi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu, maka strategi pengembangan struktur khususnya pada aspek struktur organisasi dan aspek regulasi yang belum dilakukan secara maksimal. Pada aspek struktur organisasi terutama pada pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia yang menguasai teknologi informasi. Sedangkan pada aspek regulasi yaitu perlunya penyesuaian regulasi secara bertahap untuk menyesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain itu juga pada strategi

kewirausahaan, harus lebih didorong lagi adanya inovasi pelayanan yang lebih baik. Inovasi yang ada saat ini di DPMPTSP Kabupaten Indramayu, baru sebatas perizinan online yang menginduk dari pusat seperti OSS maupun perizinan melalui SIMPAN AYU.

Sedangkan terobosan baru akan dilakukan melalui strategi kewirausahaan dengan adanya inovasi “PERI KELILING” (Perizinan Keliling). Dalam perizinan keliling ini, DPMPTSP bekerjasama dengan desa- desa di Kabupaten Indramayu yang sudah menjalankan program “LEBU DIGITAL”. Lebu Digital adalah desa yang menggunakan akses internet dalam kegiatan pelayanan masyarakat di desanya. Dengan adanya inovasi perizinan keliling ini diharapkan masyarakat akan lebih mudah dalam mengakses informasi mengenai layanan perizinan dan mengurus perizinan dengan cepat, mudah dan menghemat biaya. Kebutuhan masyarakat akan layanan perizinan akan jauh terpenuhi tanpa harus jauh-jauh datang ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Indramayu.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran perbaikan adalah :

1. Perlu adanya regulasi atau kebijakan yang berlaku secara umum tentang Standar Pelayanan Publik yang berlaku di seluruh Perangkat Daerah, sehingga seluruh Perangkat Daerah mempunyai standar pelayanan publik yang sama;
2. Penyesuaian regulasi terkait pelayanan perizinan yang ada di daerah harus cepat disesuaikan dengan peraturan mengenai perizinan pasca Undang- Undang Nomor 11 tentang Cipta Kerja.

Sehingga pelayanan perizinan tidak mengalami kemandegan dan masyarakat yang mengurus perizinan bisa terlayani dengan baik.

3. Perlunya pemenuhan terhadap Sumber Daya Manusia yang berkompeten dalam penguasaan teknologi informasi untuk menunjang pelaksanaan pelayanan perizinan non perizinan. Mengingat masyarakat masih banyak yang gagap dalam menggunakan teknologi informasi sehingga memerlukan petugas yang bisa memandu dalam memproses perizinan yang saat ini berbasis aplikasi.
4. Pemanfaatan ruang publik dalam melakukan promosi baik melalui website, leaflet, brosur mengenai proses pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kabupaten Indramayu. Sehingga masyarakat menerima informasi yang jelas mengenai syarat layanan dan proses perizinan dan non perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

- David Osborne dan Peter Plastrik, 2000. *Memangkas Birokrasi*. PPM. Jakarta.
- Putra, Fadhilla. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press
- Johnson, G., Scholes, K., 2016., *Exploring Corporate Strategy. 8 Edition*. Boston: Prentice Hall
- Nurdin, Ismail. (2019) *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, Media Sahabat Cendekia, Surabaya.
- Sedarmayanti, 2009, *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung, Maju

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020
Tentang Cipta Kerja

Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara dan
Reformasi Birokrasi, Nomor
23 Tahun 2017 tentang
Penyelenggaraan Mal
Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021
tentang Pelayanan Perizinan
Berusaha di Daerah berbasis
Resiko

Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021
tentang Pelayanan Perizinan
Berusaha di Daerah.

Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor
011/5976/SJ tentang
Percepatan Penyusunan
Regulasi Persyaratan Dasar
Perizinan Berusaha,
Penyelenggaraan Layanan
Persetujuan Bangunan
Gedung dan Retribusi
Persetujuan Bangunan Gedung,
serta Retribusi Penggunaan
Tenaga Kerja Asing

[https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--
proses-panjang-peningkatan-
kualitas-nilai-pelayanan-
publik-di-indonesia](https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proses-panjang-peningkatan-kualitas-nilai-pelayanan-publik-di-indonesia)