

**PELAKSANAAN INOVASI PELAYANAN PERIZINAN OLEH DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
PEKANBARU TAHUN 2016-2017**

Oleh : M. Irvan Julianto

muhammad.irvan339@gmail.com

Pembimbing : Baskoro Wicaksono, S.IP, M.IP

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstrac

Pekanbaru City Investment and One-Stop Services (DPM-PTSP) is a Regional Work Unit which is a supporting element of the Mayor's duties in the field of licensing and non-licensing services with the main task of carrying out part of regional government affairs in the licensing and non-licensing services in an integrated manner. To that end, in organizing the Pekanbaru City PTSP DPM-licensing service seeks to prepare the capacity of reliable (professional, tested and trusted) institutions and apparatus through innovations carried out to achieve service objectives in the licensing sector. However, the licensing service innovation is not as expected, where there are business actors who do not have permits / legality to run a business, also thousands of warehouse units that do not have a Warehouse Registration in Pekanbaru City (Source; www.riausky.com, reported Tuesday, August 30, 2016). The research objective was to determine the implementation of licensing service innovations and the factors that hinder the implementation of service innovation by the Pekanbaru City PTSP DPM in 2016-2017. The research method used is descriptive qualitative method with data collection instruments including interviews, documentation studies related to research objectives, with the research instruments used referring to the innovation theory proposed by Suwarno (2008) that innovation in public services is born in the form and initiative / methods that include partnerships in the delivery of public services, the use of information and communication technology in public services, and the procurement or establishment of service institutions. The results of the research on the implementation of licensing service innovations by Pekanbaru City DPM-PTSP from the side of the implementation of the use of technology in licensing service delivery have been running optimally. However, partnership efforts have not been effective to reach the target groups of business actors with the participation of small-medium scale business capital, where partnerships and procurement / establishment of "mobile car" services aim to socialize and manage licensing services that are easy, fast and inexpensive by "connecting" Sub-district government apparatus in Pekanbaru City are temporary (unsustainable, massive and scheduled to business actors, especially small and medium scale business actors).

Keywords : Public Service, Service Innovation, Service Information Technology

PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Pekanbaru merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang merupakan unsur pendukung tugas Walikota dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah kota dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu serta penanaman modal dan salam menjalankan tugas tersebut DPM-PTSP Kota Pekanbaru memiliki fungsi koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian (Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru).

DPM-PTSP Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan perizinan dan non perizinan memiliki Visi yang sejalan dengan Misi Kota Pekanbaru yaitu menciptakan Kota Pekanbaru sebagai pusat perdagangan dan Jasa. Visi DPM-PTSP Kota Pekanbaru “Terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Prima”. Untuk mewujudkan Visi DPM-PTSP Kota Pekanbaru tersebut, maka ditetapkan Misi DPM-PTSP Kota Pekanbaru yaitu;

- 1) Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan.
- 2) Meningkatkan sarana prasarana dan kualitas SDM aparatur pelayanan.
- 3) Mewujudkan prinsip Good Governance dalam pelayanan perizinan dan non perizinan.

- 4) Menciptakan iklim investasi yang kondusif.
- 5) Meningkatkan intensitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal.

Untuk itu, dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan DPM-PTSP Kota Pekanbaru terus berupaya menyiapkan lembaga dan aparat yang handal (profesional, teruji dan terpercaya) dalam rangka menciptakan pelayanan yang prima dibidang perizinan DPM-PTSP Kota Pekanbaru melalui inovasi yang terus diupayakan yang secara garis besar dituangkan dalam perencanaan strategis dinas, antara lain yakni, penyederhanaan sistem pelayanan, penerapan sistem informasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan, menyiapkan sarana dan prasarana pelayanan penunjang operasional lembaga, dan melakukan kegiatan yang berkaitan dengan peningkatan kemampuan Sumber Daya Manusia.

Inovasi yang dilakukan DPM-PTSP Kota Pekanbaru guna tercapainya prinsip-prinsip pelayanan publik yang prima sebagaimana diamanatkan undang-undang dan tuntutan jasa layanan/pelaku usaha, DPM-PTSP Kota Pekanbaru terus melakukan penyerderhanaan sistem dan inovasi dalam pelayanan perizinan yang di laksanakan, bentuk inovasi penyelenggaraan pelayanan tersebut, meliputi;

1. Inovasi peningkatan kapasitas dan kinerja aparatur
 - a. Pemberian reward dan punishment (pemberian penghargaan pada pegawai berprestasi terbaik setiap akhir tahun) ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas DPM-PTSP Kota Pekanbaru dengan memberikan sertifikat

- penghargaan terhadap pegawai tersebut.
- b. Diklat pegawai (pelatihan) terhadap pegawai dalam terkait dengan tugas yang diberikan.
2. Inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik
 - a. Pelayanan online perizinan (Keputusan Walikota No. 16 Tahun 2016 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru)
 - b. Penggunaan sistem layanan berbasis Sistem Informasi Mobile Elektronik (penggunaan sistem layanan berbasis aplikasi mobile elektronik dilengkapi dengan informasi dan layanan bagi pengguna jasa layanan melalui aplikasi mobile elektronik dengan nama aplikasi 'SIMOLEK tahun 2017).
 - Pelayanan perizinan secara paralel.
 - Sistem pendataan dan arsip digital.
 - Tracking perizinan online (pengguna layanan dapat melihat sampai dimana perizinan yang diurus).
 - Pengamanan dokumen perizinan dengan QR Code
 - c. Sistem Antrian (diterapkan pada setiap pelayanan, baik pelayanan online perizinan maupun non online perizinan).
 - d. Pelayanan perizinan keliling (mulai tahun 2016 telah dioperasikan 1 unit mobil layanan perizinan keliling).
 3. Inovasi pencegahan korupsi
 - a. Loker pembayaran retribusi melalui bank Riau Kepri (Surat edaran Walikota

Pekanbaru No. 686/ BPTPM/ 2014, terkait tindak lanjut Surat Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi Nomor B-567J/ TO-15/ 2/ 2013 perihal pengamatan koordinasi dan supervisi pencegahan (mulai menerapkan pembayaran terhadap perizinan usaha yang dikenakan biaya melalui Bank Riau Kepri pada tahun 2015).

Inovasi pelayanan perizinan yang diupayakan DPM-PTSP Kota Pekanbaru bertujuan guna mendorong dan memberi kemudahan kepada pelaku usaha dalam mengurus perizinan, baik secara pengurusan secara online maupun langsung. Namun, harapan DPM-PTSP Kota Pekanbaru guna mendorong dan memberi kemudahan pelaku usaha/ pengguna jasa layanan belum sepenuhnya sesuai harapan, hal tersebut dapat diidentifikasi dari fenomena-fenomena yang terjadi, antara lain:

- a. Belum memadainya inovasi dalam bentuk kemitraan DPM-PTSP Kota Pekanbaru, baik dengan tujuan untuk meningkatkan sosialisasi maupun pengawasan. Hal tersebut dapat diidentifikasi adanya pelaku usaha yang tidak memiliki izin/legalitas menjalankan usaha selain usaha perdagangan, juga ribuan unit gudang yang tidak memiliki Tanda Daftar Gudang (TDG) di Kota Pekanbaru (Sumber; www.riausky.com, dilansir Selasa, 30 Agustus 2016 dan www.antarariau.com, dilansir 15 Maret 2018).
- b. Rendahnya penilaian masyarakat/ pengguna jasa layanan publik terhadap program pelayanan publik melalui *Sistem Mobile Elektronik* (SIMOLEK) Hal ini

dapat diidentifikasi dari level (bintang) pada aplikasi SIMOLEK yang baru mencapai level bintang 3,5 atau (interval 1-5 bintang), dan minimnya sosialisasi penggunaan *Sistem Mobile Elektronik*. Hal ini dapat diidentifikasi dari rilis berita *kontrasriau.com*, tanggal 21 Juli 2017 bahwa SIMOLEK merupakan sistem informasi mobile elektronik yang saat ini, masih melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang akan mengurus perizinan usahanya secara online melalui aplikasi *smartphone*.

Rumusan Masalah

Berdasarkan dari pemaparan latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tahun 2016-2017 ?
2. Apa saja faktor penghambat pelayanan Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tahun 2016-2017 ?

Tinjauan Pustaka

1. Studi Terdahulu

Skripsi oleh Marten Prasetyo Junior (2016) Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di BPPT Kota Semarang). Hasil dari penelitian menggambarkan bahwa terdapat beberapa inovasi pelayanan penanaman modal yang diterapkan di BPPT, proses

penerapan inovasi pelayanan penanaman modal serta hambatan-hambatan dalam inovasi pelayanan penanaman modal. Inovasi pelayanan penanaman modal terbagi atas inovasi proses, inovasi pelayanan dan inovasi sistim. Untuk proses penerapan inovasi sendiri berdasarkan standar operasional prosedur.

Skripsi oleh Robi Cahyadi Kurniawan (2016) Fakultas Ilmu dan Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung dengan judul “Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. Hasil penelitian menggambarkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Peningkatan pelayanan publik, KemenPAN-RB menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik. Seluruh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat suatu ide kreatif, cara kerja/metode pelayanan publik.

2. Kerangka Teori

Menurut Moenir dalam Hardiyansyah (2011:18) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi

pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan pemohonnya.

Menurut Damanpour dalam Suwarno (2008:9), mengatakan bahwa pelayanan inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Menurut Suwarno (2008:12-13), inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor pelayanan. Ditinjau secara lebih khusus, inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Secara umum inovasi dalam layanan publik ini lahir dalam bentuk dan inisiatif, serta melalui metode, yaitu:

- a. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dan pemerintah.
- b. Penggunaan teknologi pelayanan untuk informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik.
- c. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum dan lainnya).
- d.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Jhon SW Creswell, pendekatan kualitatif merupakan sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia berdasarkan pada

penciptaan gambar holistik yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dengan sebuah latar ilmiah (Patilima, 2011: 3).

Kemudian jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yakni penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya yang mengkaji lebih mendalam mengenai penelitian pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan oleh DPM-PTSP Kota Pekanbaru tahun 2016-2017.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, yaitu cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan para informan/responden untuk memperoleh data secara langsung. Selain itu, juga digunakan teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi, yaitu salah satu metode pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.

HASIL PENELITIAN

A. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tahun 2016-2017

Inovasi di sektor pelayanan publik merupakan salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi dalam memberikan pelayanan. Ditinjau secara khusus tujuan inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam

pelayanan masyarakat. Bentuk inovasi penyelenggaraan pelayanan publik ini secara umum lahir dalam bentuk, inisiatif, alat baru atau melalui metode, meliputi:

- a. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dan pemerintah.
- b. Penggunaan teknologi pelayanan untuk informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik.
- c. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan

1. Kemitraan Dalam Penyampaian Layanan Publik (Perizinan)

Bentuk-bentuk kemitraan dalam penyampaian penyelenggaraan layanan perizinan oleh DPM-PTSP Kota Pekanbaru tersebut, antara lain ;

Kemitraan DPM-PTSP dengan Aparatur Pemerintah Kecamatan

Kemitraan dengan aparatur kecamatan setempat di Kota Pekanbaru guna mensosialisasikan terkait pelayanan perizinan sebagai upaya untuk mendorong dan meningkatkan masyarakat pelaku usaha dalam mengurus perizinan melalui penyuluhan langsung ke pelaku usaha oleh DPM-PTSP dan didukung aparatur pemerintah kecamatan dengan mensosialisasikan pelayanan perizinan di wilayah kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru.

Upaya kemitraan dengan “mengandeng” aparatur kecamatan kepada pelaku hanya sebatas

mensosialisasikan secara langsung kepada pelaku usaha tentang bagaimana pengurusan atau pelayanan perizinan usaha. Namun, sosialisasi dengan “mengandeng” aparatur pemerintahan kecamatan hanya bersifat kesepakatan sementara yang belum dilakukan secara masif (terjadwal dan kontinyu), hanya dilakukan dengan intensitas setahun sekali sebatas sosialisasi langsung dengan mengundang pelaku usaha ke kantor kecamatan setempat.

Loket Pembayaran Retribusi Melalui Bank Riau Kepri.

Bentuk kemitraan antar instansi pemerintah lainnya oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Pekanbaru terkait penyelenggaraan pelayanan perizinan yaitu melalui kesepakatan dengan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yaitu Bank Riau dalam rangka transparansi pelayanan.

Pembaharuan atau inovasi pelayanan perizinan terhadap retribusi usaha dilakukan melalui transaksi perbankan dalam hal pembayaran retribusi usaha sesuai dengan diterapkannya kerjasama antara DPM-PTSP Kota Pekanbaru dengan BUMD, yaitu Bank Riau Kepri melalui loket pembayaran retribusi melalui bank Riau Kepri dengan didasarkan Surat edaran Walikota Pekanbaru No. 686/ BPTPM/ 2014, terkait tindak lanjut Surat Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi Nomor B-567J/ TO-15/ 2/ 2013 perihal Pengamatan Koordinasi Dan Supervisi Pencegahan Korupsi.

Tabel 1
Kemitraan DPM-PTSP Dengan Bank Riau Kepri Tahun 2016-2017

| Dasar Hukum | Bentuk Kerjasama (Input) | Hasil (Output) | Keterangan |
|--|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pimpinan KPK No. B-567J/ TO-15/ 2/ 2013 perihal Pengamatan Koordinasi Dan Supervisi Pencegahan Korupsi - Surat edaran Walikota Pekanbaru No. 686/ BPTPM/ 2014, terkait tindak lanjut Surat Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi Nomor B-567J/ TO-15/ 2/ 2013 | Pembayaran retribusi perizinan melalui loket-loket Bank Riau Kepri | <ul style="list-style-type: none"> - Terlaksana transparansi anggaran pembayaran retribusi perizinan usaha. - Terlaksananya sistem pembayaran retribusi perizinan berbasis di gital (transaksi perbankan) - Terlaksana koordinasi dan Supervisi Pencegahan Korupsi | Diterapkan pada awal tahun 2015 s.d sekarang |

Sumber : Data olahan hasil penelitian, 2018

Penandatanganan Kesepakatan (MoU) DPM-PTSP dengan BPJS

Inovasi lainnya dalam pelayanan perizinan yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Pekanbaru pada tahun 2016 terkait penyelenggaraan pelayanan perizinan yaitu melalui MoU antara DPM-PTSP Kota Pekanbaru dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan guna meningkatkan akses layanan.

Penandatanganan kesepakatan akan membantu Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru untuk memantau pelaku usaha/ perusahaan yang masih belum bekerjasama dengan BPJS, dimana dalam hal tersebut pelaku usaha/Perusahaan berkewajiban mendaftarkan para pekerjanya di BPJS Ketenagakerjaan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru akan memberikan sanksi kepada perusahaan yang tidak

mengikutsertakan pekerjanya di BPJS dengan tidak memberikan izin bagi perusahaan yang tak mengurus BPJS untuk terciptanya kondisi investasi yang tertib dan kondusif bagi masyarakat dan pemerintah Kota Pekanbaru (*Sumber: Berita Rilis DPM-PTSP Kota Pekanbaru, 23 Maret 2016*).

Hasil Kerjasama DPM-PTSP Kota Pekanbaru dengan BPJS adalah mobil pelayanan perizinan milik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan resmi diluncurkan pada tanggal 2 Mei 2016 dalam mendukung pelayanan perizinan DPM-PTSP Kota Pekanbaru. Diadakanya mobil keliling sebagai kesepakatan kerjasama DPM-PTSP Kota Pekanbaru, bertujuan dalam “jemput bola” pemberian layanan perizinan langsung kepada pelaku usaha oleh DPM-PTSP dalam mengurus perizinan usaha, terutama kepada pelaku usaha kecil menengah yang banyak belum mengurus izin usaha.

2. Penggunaan Teknologi Pelayanan Untuk Informasi dan Komunikasi Dalam Pelayanan Publik (Perizinan).

Pengurusan perizinan yang dijalankan oleh DPM-PTSP Kota Pekanbaru tidak lagi menggunakan model konvensional dengan melengkapi izin-izin tertulis sebagai syarat penerbitan Surat Izin, Namun DPM-PTSP Kota Pekanbaru terutama dalam iklim kemajuan teknologi informasi sudah menerapkan proses pendaftaran perizinan secara *online*. Dalam memberikan layanan DPM-PTSP Kota Pekanbaru menyajikan kemudahan informasi sesuai tuntutan perkembangan teknologi bagi pelaku usaha yang ingin mengetahui dan mendaftarkan perizinan usaha dengan membuka situs web DPM-PTSP Kota Pekanbaru (*perizinan pekanbaru.co.id*) bagi pelaku usaha yang tidak datang langsung ke Kantor DPM-PTSP Kota Pekanbaru.

Selain inovasi perizinan secara online dengan menggunakan teknologi pelayanan, pada tahun 2017 DPM-PTSP Kota Pekanbaru meluncurkan sistem pelayanan melalui Handphone/ Aplikasi Digital yaitu program pelayanan sistem *mobile elektronik* dirancang DPM-PTSP Kota Pekanbaru sebagai bentuk penerapan sistem informasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan teknologi, dimana pelaku usaha/pengguna jasa layanan dapat menggunakan aplikasi melalui handphone sebagai suatu strategi penyederhanaan sistem pelayanan dan penerapan sistem informasi dalam pelayanan perizinan yang dapat diakses secara *online* dengan tujuan mendorong dan memudahkan pemilik usaha dalam mengurus pelayanan perizinan.

Terkait dengan penggunaan teknologi pelayanan untuk informasi

dan komunikasi dalam pelayanan publik (perizinan) dalam upaya meningkatkan pelayanan dan memberi kemudahan dalam pelayanan perizinan usaha perdagangan secara internal organisasi telah memenuhi semua perangkat pendukung kinerja birokrasi serta pemenuhan sarana dan sarana pendukung lainnya. Hanya saja mekanisme penerbitan izin memang masih harus dilakukan secara manual karena untuk kroscek syarat diperlukan ketelitian dan kecermatan yang kemudian akan diinformasikan kepada pemilik usaha secara *online* bagi pemilik usaha yang mengurus secara *online* tersebut untuk dapat mengambil perizinannya.

3. Pengadaan Layanan atau Pembentukan Lembaga Layanan.

Upaya meningkatkan pelayanan guna memudahkan dan mendorong masyarakat pelaku usaha untuk mengurus perizinan oleh DPM-PTSP Kota Pekanbaru terus melakukan inovasi pelayanan perizinan usaha. DPM-PTSP Kota Pekanbaru menerapkan upaya yang dapat dikategorikan sebagai pengadaan pelayanan maupun pembentukan lembaga layanan, yaitu;

Peniadaan Jam Istirahat

Pelayanan perizinan DPM-PTSP Kota Pekanbaru berupaya memberikan layanan yang prima dalam meningkatkan efektifitas layanan dan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki usaha dalam mengurus perizinannya. Disamping itu administrasi pelayanan perizinan usaha yang ekstra diharapkan mampu meningkatkan dan mengatasi permasalahan yang dihadapi untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif.

Peningkatan layanan administrasi yang dilakukan DPM-PTSP Kota Pekanbaru dengan terus melakukan inovasi-inovasi untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat dalam hal pengurusan perizinan. Terobosan baru yakni dengan menghapuskan jam istirahat/ adanya shif pegawai (Pukul 12.00-13.00 WIB) di setiap loket-loket layanan perizinan DPM-PTSP Kota Pekanbaru. Ditiadaknya jam istirahat dapat mengantisipasi dan mengatasi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan, diharapkan bagi masyarakat yang mengurus perizinan tidak kecewa apabila datang atau tiba waktu istirahat dan untuk memberi waktu lebih bagi masyarakat yang memiliki jadwal atas kesibukan lainnya, dan mampu mendorong masyarakat pelaku usaha dalam mengurus perizinan usaha terutama bagi pemilik usaha skala kecil menengah.

Pengoperasian Unit Keliling (Mobil Operasional)

Sebagaimana telah dibahas pada bab sebelumnya terkait kemitraan dengan BPJS Ketenagakerjaan, maka hasil dari kemitraan tersebut adalah adanya pelayanan “Mobil Keliling”. Pengadaan mobil operasional pelayanan keliling yang merupakan hasil dari kemitraan yang dikembangkan oleh DPM-PTSP Kota Pekanbaru dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan bertujuan untuk meningkatkan akses layanan dan mempermudah jarak pengurusan bagi masyarakat pelaku usaha di Kota Pekanbaru.

Unit operasional mobil pelayanan perizinan keliling milik BPJS Ketenagakerjaan yang diperbantukan untuk mendukung DPM-PTSP Kota Pekanbaru mampu mensosialisasikan

dan mendorong pengetahuan kepada masyarakat pelaku usaha dengan sasaran pelaku usaha skala kecil-menengah yang akan mengurus perizinan usahanya.

Berikut jadwal unit mobil operasional keliling yang ditetapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam pelayanan perizinan, yang dioperasikan di (empat) 4 titik di Kota Pekanbaru, seperti yang telah disebutkan sebelumnya (tahun 2016-2017), yaitu:

- Senin: Pukul 08.30-14.00 WIB, (Pasar Kodim, depan plaza/Ameera Hotel)
- Selasa: Pukul 08.30-14.00 WIB, (Pasar Tanggor, persimpangan kantor camat Tenayan Raya).
- Rabu: Pukul 08.30-14.00 WIB, (Pasar Rumbai, parkir Pasar Rumbai)
- Kamis: Pukul 08.30-14.00 WIB, (Komplek MTC/ Giant Panam, parkir Komplek Giant).

B. Faktor-Faktor Yang Menghambat DPM-PTSP Dalam Pelayanan Perizinan Di Kota Pekanbaru.

Pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan oleh DPM-PTSP Kota Pekanbaru pada prinsipnya dari sisi pelaksana, baik kesiapan sarana dan prasarana pelayanan, regulasi/ peraturan sebagai aturan pedoman hukum dalam pelaksanaan serta standar dan prosedur layanan, penggunaan teknologi, dan kesiapan sumber daya pelaksana pelayanan yang dimiliki DPM-PTSP telah memadai, baik dalam memberikan informasi pelayanan perizinan maupun dalam kemudahan dalam pengurusan perizinan. Faktanya, dengan usaha pelayanan yang prima yang diberikan DPM-PTSP Kota Pekanbaru, pemerintah Kota Pekanbaru (DPM-

PTSP Kota Pekanbaru) mendapat berbagai prestasi/penghargaan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pusat dan juga sebagai intansi salah satu pelayanan terpadu terbaik.

Namun, disisi lain Kota Pekanbaru sebagai pusat Kota Perdagangan di Provinsi Riau masih banyak ditemukan sasaran pelayanan (pelaku usaha) yang belum memiliki izin sebagai legalitas dalam menjalankan usaha. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan faktor-faktor penghambat meliputi ;

1. Sosialisasi Langsung ke Kelompok Sasaran Usaha Kecil Menengah

Pada dasar sosialisasi secara langsung yang dilaksanakan oleh DPM-PTSP Kota Pekanbaru telah berjalan, baik melalui pengadaan pelayanan mobil keliling ataupun bekerjasama dengan aparatur kecamatan guna mensosialisasikan terkait pelayanan perizinan sebagai upaya untuk mendorong dan meningkatkan masyarakat pelaku usaha dalam mengurus perizinan melalui penyuluhan langsung ke pelaku usaha oleh DPM-PTSP dan didukung aparatur pemerintah kecamatan dengan mensosialisasikan pelayanan perizinan di wilayah kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru.

Namun sosialisasi tersebut belum masif dilakukan dalam menjangkau sasaran dengan pelaku usaha skala kecil. Upaya sosialisasi “mengandeng” aparatur pemerintahan kecamatan hanya bersifat kesepakatan sementara yang belum dilakukan secara masif (terjadwal dan kontinyu), hanya dilakukan dengan intensitas setahun sekali sebatas sosialisasi langsung dalam memberi pemahaman bertujuan untuk mensosialisasikan bahwa perizinan di

Kota Pekanbaru murah, cepat dan pasti sehingga masyarakat memahami bagaimana sebenarnya perizinan tersebut.

2. Perilaku Masyarakat Pelaku Usaha

Kurangnya kesadaran pelaku usaha dalam mengurus izin usaha, bahwa sebagian pemilik usaha kecil (biasanya kategori penjual produk/ jasa langsung) disebabkan kesibukannya tidak pernah berfikir membuka informasi secara *online*. Untuk itu, diperlukan peran aktif DPM-PTSP Kota Pekanbaru dalam memberikan informasi secara masif atau intens untuk meningkatkan kesadaran pemilik usaha tersebut.

Kesadaran pemilik usaha/ masyarakat dapat juga dikatakan sebagai kebiasaan yang terus terulang-ulang dan menjadi nilai (*value*) dan gaya hidup oleh sekelompok individu dalam masyarakat dan diikuti oleh kelompok individu berikutnya. Dapat pula dikatakan bahwa kebiasaan adalah norma-norma yang telah disepakati untuk menuntun perilaku individu dalam /masyarakat sehingga berpengaruh pada sikap atau kesadaran masyarakat di daerah tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian masih banyak ditemukan usaha dengan skala kecil yang belum memiliki izin disebabkan sebagian pemilik usaha berfikir tidak perlunya Surat Izin Usaha, sedangkan pelaku dengan penyertaan modal besar memiliki kesadaran yang lebih tinggi karena berfikir akan memiliki resiko yang besar apabila tidak melengkapi administrasi perizinan dalam menjalankan usahannya.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang pelaksanaan

inovasi pelayanan perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Pekanbaru pada tahun 2016-2017, maka disimpulkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan oleh DPM-PTSP Kota Pekanbaru dari sisi pelaksanaan penggunaan teknologi dalam penyampaian layanan perizinan telah berjalan optimal. Namun, upaya kemitraan belum efektif menjangkau kelompok sasaran pelaku usaha dengan penyertaan modal usaha skala kecil-menengah, dimana upaya kemitraan dan pengadaan/pembentukan layanan “mobil keliling” dengan tujuan mensosialisasikan dan pengurusan pelayanan perizinan yang mudah, cepat dan murah dengan “mengandeng” aparatur pemerintahan kecamatan di Kota Pekanbaru bersifat sementara dan inovasi dalam bentuk/ cara kemitraan tersebut belum bersifat sistematis, masif dan terjadwal ke pelaku usaha masyarakat kecamatan.
2. Faktor yang menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan dalam pelayanan perizinan di Kota Pekanbaru intensitas sosialisasi langsung, yaitu upaya memberikan pemahaman dan informasi terutama kepada pelaku usaha kecil-menengah yang intensitasnya masih rendah (terjadwal dan kontinyu) atau sosialisasi tersebut belum masif dilakukan dalam menjangkau sasaran dengan pelaku usaha skala kecil. Faktor penghambat lainnya perilaku/kesadaran masyarakat pelaku usaha dimana pelaku usaha

dengan skala kecil yang belum memiliki izin disebabkan sebagian pemilik usaha berfikir tidak perlunya Surat Izin Usaha, sedangkan pelaku dengan penyertaan modal besar memiliki kesadaran yang lebih tinggi karena berfikir akan memiliki resiko yang besar apabila tidak melengkapi administrasi perizinan dalam menjalankan usahannya.

B. Saran

Pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Pekanbaru pada tahun 2016-2017 perlu mendapatkan perhatian sehingga kedepannya sesuai harapan atau harapan meningkatnya pelaku-pelaku usaha dalam mengurus perizinan usaha, maka saran atau masukan yang diberikan, antara lain:

1. Adanya sosialisasi dalam bentuk benner atau video advertorial yang bertujuan agar sosialisasi langsung terhadap pelaku usaha, terutama pelaku usaha kecil dengan penempatan pada lokasi strategis pelaku-pelaku usaha skala kecil.
2. Adanya kemitraan/ kerjasama dengan instansi pemerintah lainnya, seperti Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan memberi *reward* (bantuan dana UMKM) dalam mengkategorikan pelaku UMKM yang taat aturan (selama menjalankan usaha memiliki izin dan perpanjangan izin usaha), guna menstimulus pelaku usaha skala kecil-menengah lainnya.
3. Adanya pertemuan (penyuluhan, diskusi) antara DPM-PTSP, aparatur pemerintahan kecamatan dan pelaku usaha perdagangan terutama pelaku usaha dengan modal kategori kecil yang lebih

masif (terjadwal dan berkelanjutan) guna meningkatkan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha dalam mengurus legalitas usaha bagi pengendalian dan penertiban usaha dan investasi di Kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Bungin. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Kencana Preneda Media Group. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Elittan Lena dan Lina Anatta. 2008. *Manajemen Strategi Operasi Teori dan Riset di Indonesia*. CV Alfabeta. Bandung.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Moleong J Lexi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Patilima Hamid, 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Pasalong, Harbaini. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta. Bandung
- Pratikno. dkk. 2004. *Mengelola Dinamika Politik dan Sumberdaya Daerah*. S2 PLOD UGM bekerjasama dengan DEP DAGRI. Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. CV Mandar Maju. Bandung.
- Setiyono. Budi. 2007. *Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik: Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Negara Terkini*. Kalam Nusantara dan Universitas Diponegoro, Semarang: Indonesia.
- Sinambela, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia)*. Graha Ilmu. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Sulistio, Budi. 2009. *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. CV. Bandrayana. Bandar Lampung.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen (Implikasi Pada Strategi Pemasaran)*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sutarno. 2012. *Serba Serbi Manajemen*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Suwarno. Yogi. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*. STIA-LAN Press. Jakarta.
- Vontana, Avanti. 2009. *Innovate We Can ! Manajemen Inovasi dan Penciptan Nilai*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Zauhar, Soesilo. 2007. *Reformasi Administrasi; Konsep, Dimensi, Strategi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Peraturan Perundang-Undangan :
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 118 Tahun 2017 mengenai Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 40 Tahun 2016 mengenai Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal.

Keputusan Walikota No. 16 Tahun 2016 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Surat edaran Walikota Pekanbaru No. 686/ BPTPM/ 2014, terkait tindak lanjut Surat Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi Nomor B-567J/ TO-15/ 2/ 2013 Perihal

Pengamatan Koordinasi Dan Supervisi Pencegahan.

Sumber Lainnya :

Profil DPMPTSP Kota Pekanbaru tahun 2017.

Website Resmi DPMPTSP Kota Pekanbaru (<http://www.dpmptsp.pekanbaru.go.id>.)

Marten Prasetyo Junior. 2016. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di BPPT Kota Semarang)*. Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang tahun 2016.

Dewi Puspita Sari, Nurlinah A. Lukman Irwan. 2014. *Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makassar.* Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin.

Robi Cahyadi Kurniawan. 2016. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Fakultas Ilmu dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Lampung.

www.riausky.com, dilansir Selasa, 30 Agustus 2016, dengan judul "Ternyata...Banyak Gudang Di Pekanbaru Tak Berizin".

www.pekanbaru.go.id, dilansir 2 Agustus 2016 dengan judul "BPTPM Ancam Tutup Usaha Tak Berizin".

www.bisnis.com, dilansir 31 Maret 2016 dengan judul "Minat Pengusaha Kecil Urus Izin di Pekanbaru Terus Meningkat".

www.pekanbaru.go.id, 14 Maret 2018
dengan judul “DPMPTSP
Pekanbaru Berlakukan Tanda
Tangan Elektronik”.

www.antarariau.com, dilansir 15 maret
2018 dengan judul “Ribuan Unit
Gudang di Pekanbaru Tidak
Punya Izin”.