



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 2830-2843

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Mekanisme Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo

Ahmada Akmal Hi. Syarta^{1✉}, Lisda Van Gobel², Agus Pariono³

Universitas Bina Taruna Gorontalo

Email: ahmadaakmalhisyarta@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Provinsi Gorontalo, dalam upayanya meningkatkan mutu pelayanan publik, telah membentuk Di bawah Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengalami perubahan struktur organisasi karena Peraturan Gubernur Nomor 88 Tahun 2018.. Inovasi dalam pelayanan publik, termasuk penerapan smart city dan sistem teknologi informasi, diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, tantangan dalam implementasi kebijakan dan integrasi sistem tetap menjadi isu yang perlu diatasi. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi pendekatan yang digunakan dalam proses perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Gorontalo. Data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi dari literatur dan jurnal terkait. Penelitian ini menggunakan observasi nonpartisipasi, di mana peneliti berperan sebagai pengamat independen, serta dokumentasi meliputi foto dan rekaman suara untuk analisis data. Temuan penelitian menunjukkan bahwa proses pengajuan berkas, verifikasi berkas, dan evaluasi teknis di PTSP Provinsi Gorontalo masih belum efektif. Sistem online untuk pengajuan berkas sering mengalami gangguan, verifikasi berkas kurang optimal karena kurangnya pemeriksaan ulang, dan evaluasi teknis terganggu oleh keterbatasan staf dan kurangnya komunikasi. Rekomendasi termasuk perbaikan sistem online, peningkatan prosedur verifikasi, serta penambahan staf dan perbaikan koordinasi. Peningkatan di ketiga aspek ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan perizinan.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik Gorontalo Mekanisme Perizinan PTSP Inovasi Teknologi*

Abstract

Gorontalo Province, in its endeavors to progress the quality of open administrations, has set up a One Halt Speculation and Integrated Services Service and issued Governor Regulation Number 88 of 2018 to adjust the organizational structure. Innovations in public services, including the application of smart cities and information technology systems, are expected to improve service quality and meet community needs. Nevertheless, challenges in policy implementation and system integration remain issues that require attention. Using a qualitative methodology and case studies, this study attempts to assess the = The Gorontalo Province One-stop integrated services and investment (PTSP)Service offers a licensing service mechanism. Documentation, interviews, and observations were used to collect data. from related books and journals. This research uses non-participant observation, where the researcher acts as an independent observer, as well as documentation including photos and voice recordings for data analysis. Research findings show that the process of submitting files, verifying files, and technical evaluation at PTSP Gorontalo Province is still not effective. The online system for submitting files often experiences problems, file verification is not at its best because of double-checking, and technical evaluations are disrupted by staff limitations and lack of communication. Recommendations include improving online systems, improving verification procedures, as well as adding staff and improving coordination. Improvements in these three aspects are anticipated to improve licensing services' efficacy and efficiency.

Key Words: Gorontalo Public Services Technology Innovation PTSP Licensing Mechanism

PENDAHULUAN

Menurut paradigma pelayanan publik baru, masyarakat adalah pengguna layanan, dan pemerintah adalah penyedia service. Dalam kapasitas mereka untuk melayani masyarakat, pemerintah harusmengawasi dan mempertimbangkan kepuasan dan tanggapan dari pihak yang dilayani.Prinsip ini sejalan dengan makna Undang-Undang No. 23 Tahun 2014, yang memberikan otoritas pemerintah lokal untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran masyarakat (Suleman and Fatah 2021).

Ada keyakinan bahwa penerapan otonomi daerah dan desentralisasi di Indonesia akan memiliki kemampuan untuk meningkatkan pelayanan. publik, kesejahteraan masyarakat, serta kemajuan demokrasi. Otonomi daerah memberi pemerintah daerah lebih banyak kekuasaan dari sebelumnya. Meskipun demikian, pemerintah daerah diharapkan untuk melaksanakan otonomi ini dengan tanggung jawab yang sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.Selain memiliki hak dan wewenang untuk mengontrol kehidupan rakyatnya Pemerintah harus menjalankan tugas yang sangat luas dan kompleks. untuk membangun sistem pemerintahan yang adil,

bersih, dan berwibawa. Dalam dasarnya, tiga fungsi utama pemerintahan adalah pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan. Oleh karena itu, pemerintah tidak hanya melakukan pembangunan, tetapi juga berkontribusi pada masyarakat yang disebut sebagai pelayanan publik. (Pombengi 2017).

Pelayanan adalah bagian penting dari kehidupan manusia, dan karena itu, tujuan utama pemerintah adalah untuk pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah juga bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada masyarakat kelas satu, seperti pendidikan, kesehatan, dan pengaturan. Masyarakat Indonesia saat ini semakin berhati-hati dalam menginginkan pelayanan. pemerintah yang terbaik Dengan kehidupan global yang berkembang seiring dengan perkembangan zaman dan kehidupan manusia yang semakin maju, teknologi, antara lain, membawa perubahan dan dampak yang kompleks.

Selama bertahun-tahun, masyarakat telah banyak mengeluh tentang masalah perizinan, termasuk banyaknya pungutan liar waktu dan biaya yang tidak pasti untuk menyelesaikan proses perizinan, ketidakjelasan dalam proses layanan yang menjadikan warga harus menggunakan layanan dari pihak ketiga, dan kerjapegawai yang tidak profesional sehingga masyarakat harus datang lebih dari satu kali. Pelayanan perizinan mungkin merupakan salah satu kendala paling menonjol dalam pelayanan publik. Perizinan berlaku untuk perusahaan dari skala kecil hingga besar. Perizinan juga dianggap penting karena kemajuan suatu wilayah ditandai dengan banyaknya investasi, yang membuat wilayah tersebut mandiri dalam manajemen sumber daya manusia dan sumber daya alamnya (Mahendrardi 2022).

Pelayanan publik, baik perizinan maupun non-perizinan, diberikan oleh pemerintah dalam bidang penanaman modal merupakan cara pemerintah daerah melayani masyarakat dalam praktik good governance. Mayoritas Masyarakat membutuhkan dokumen untuk mendukung berbagai kegiatan, beberapa di antaranya sangat penting bagi semua orang. Selain itu, minat investor untuk berinvestasi pada satu wilayah dipengaruhi oleh sebuah pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah. Bisnis membutuhkan ayanan umum yang cepat, tepat, mudah, murah, dan jelas biaya seringkali, mahal, rumit, dan tidak jelas. Pelayanan Satu Pintu yang Terpadu Tujuan PP Nomor 97 tahun 2014 adalah sebagai berikut: mempersingkat waktu pelayanan

- a) Menciptakan tindakan pelayanan yang terjangkau, cepat, sederhana, transparan, tepat, dan murah
- b) mendekatkan serta menyediakan layanan kepada masyarakat yang lebih luas.

Pedoman Nomen katur Provinsi, Kabupaten/Kota, dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ditetapkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri

Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2016. dikeluarkan untuk menerapkan PP Nomor 97 tahun 2014. setahun kemudian, pemerintah menerbitkan Standar Nomenklatur, Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Direktorat Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota. Ini hanya dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan terkait izin, meningkatkan kemudahan untuk berbisnis, meningkatkan daya saing regional, dan mewujudkan komitmen yang dibuat oleh pemerintah untuk mewujudkan PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, dan profesional., dan integritas (Mikial and Kadir 2023).

Walaupun pemerintah telah mengeluarkan berbagai instrumen sebagaimana disebutkan di atas untuk menyederhanakan proses perizinan, Layanan dari Direktorat Pelayanan Satu Pintu dan Investasi masih membut kurang puas masyarakat sampai saat ini. Sebuah survei yang dilakukan oleh Ombudsman RI pada tahun 2019 mengenai penyelenggaraan layanan yang berkaitan dengan perizinan Beberapa hal ditemukan di lokasi:

- a) Tingkat tinggi ketidak patuhan dengan implementasi pelayanan gabungan satu pintu Dari 215 kabupaten yang diperiksa, 132 di antaranya, atau Dari 36 kota yang diperiksa, 17—atau 47,22%—masih belum menerapkan keterpaduan pelayanan publik secara optimal pada tingkat pemerintah kota; hasilnya, 61,40% masih belum diterapkan secara utuh.
- b) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum digunakan. Menurut aturan ini, PD teknis yang memberikan tenaga teknis harus ditempatkan di Dinas PM-PTSP untuk memberikan rekomendasi teknis.
- c) Implementasi Online Single Submission (OSS) Dengan perkembangan dalam teknologi informasi, membantu mempercepat pelaksanaan layanan publik, terutama yang berkaitan dengan perizinan. Namun, publikasi produk izin menggunakan nomenklatur yang sudah tua, yang membuat pengguna layanan bingung.
- d) Fokus sistem TI yang belum terintegrasi untuk pelaksanaan submisi individu secara online. Bahkan beberapa dinas PM-PTSP lokal memiliki sistem aplikasi sendiri untuk pemrosesan perizinan. Namun demikian, sistem yang dikembangkan oleh Dinas PM-PTSP belum terintegrasi dengan sistem OSS, sehingga prosesnya tidak efisien.

Pembentukan Biro Penanaman Pelayanan dan Modal Terpadu Provinsi Gorontalo menunjukkan komitmen penuh yang ditunjukkan oleh Provinsi Gorontalo terhadap inisiatif tersebut untuk meningkatkan layanan dan menyediakan layanan secara terpadu agar masyarakat dan dunia usaha lebih mudah memperoleh izin. Karena itu, karena dianggap tidak sesuai dengan kebutuhan daerah, Organisasi, kedudukan, tugas, fungsi, dan tata kerja organisasi Satu Pintu untuk Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Provinsi Gorontalo diubah oleh Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 88 Tahun 2018. Salah satu tindakan yang diambil oleh pemerintah daerah dalam bidang perizinan adalah pelayanan terpadu satu pintu yang mengikuti standar pelayanan yang jelas, sederhana, pasti, aman, efektif, transparan, akuntabel, dan ekonomis, dan adil.. Kota pintar yang dibangun di Provinsi Gorontalo tidak semata-mata mengubah layanan publik menjadi komputerisasi, tetapi juga membuat masyarakat lebih mudah menggunakan teknologi informasi. Peraturan Gubernur Provinsi Gorontalo No. 45 Tahun 2021 mengatur layanan yang diizinkan dan tidak diizinkan di Gorontalo.

Tentang Baik Perizinan maupun Non Perizinan Kepala Direktorat Pelayanan Penanaman Modal dan Satu Pintu Provinsi Gorontalo Selain itu, memberikan penjelasan tentang berbagai jenis izin, baik perizinan maupun non-perizinan di Provinsi Gorontalo. Pelayanan Perizinan mencakup berbagai jenis izin yang di perlukan oleh individu, perusahaan, atau organisasi untuk melakukan kegiatan tertentu. Pelayanan untuk izin dan non-izin mencakup layanan administratif dan konsultatif yang mendukung berbagai kegiatan masyarakat dan pelaku usaha tanpa melibatkan penerbitan izin formal

Tinjauan Pustaka

Konsep pelayanan publik

Ditulis dalam bahasa Inggris, "service" adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan pelayanan. memberikan definisi "pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna." Karena pelayanan merupakan serangkaian tindakan, prosedur pelayanan yang dilakukan secara teratur dan berkelanjutan di semua hidup masyarakat organisasi. Proses Ini dicapai dengan memenuhi kebutuhan antara yang menerima dan yang memberikan layanan.. "pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung". Oleh karena itu, pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas yang bermaksud membantu orang lain menyediakan apa yang mereka butuhkan. Kegiatan pelayanan barang dan jasa

yang diberikan oleh lembaga pemerintah federal, daerah, perusahaan multi nasional, dan BUMD untuk memenuhi kebutuhan publik sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku disebut pelayanan. Melayani dan pelayanan adalah dua istilah yang mengacu pada pelayanan. Melayani adalah membantu seseorang menyiapkan atau mengurus memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai memenuhi keperluan masyarakat (KBBI memberikan definisi "pelayanan merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat"

Lukman memberikan definisi "Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi secara fisik melalui interaksi langsung antara manusia dan mesin dan mencapai kepuasan. pelanggan Menurut Batinggi, "Layanan umum lahir dari adanya kepentingan umum". Ini adalah proses untuk mencapai tujuan tertentu, bukan tujuan. Pelayanan Publik dan Disabilitas menyimpulkan bahwa ada korelasi kuat antara disabilitas dalam pelayanan publik dan variabel demografis. Selain itu, ada perbedaan Pengungkapan disabilitas bergantung pada sumber data. Secara keseluruhan, kecenderungan individu penyandang disabilitas di sektor publik federal Australia mencerminkan usia dan jenis kelamin populasi, tetapi beberapa temuan sulit menjelaskan dengan data yang ada. (Pasciana 2020)

Sebagai pelayan negara dan masyarakat, tugas utama mesin adalah pelayanan. Misi ini secara eksplisit disebutkan Pengungkapan disabilitas bergantung pada sumber data. Secara keseluruhan, kecenderungan individu penyandang disabilitas di sektor publik federal Australia mencerminkan usia dan jenis kelamin populasi, tetapi beberapa hasil sulit menjelaskan menggunakan data saat ini.

Pelayanan unggul adalah jenis pelayanan yang paling baik yang memenuhi persyaratan kualitas. Standar pelayanan adalah komitmen dan janji pemberi pelayanan mereka kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur. Standar ini digunakan untuk mengatur operasi dan penilaian kualitas pelayanan. Menurut Peraturan Standar pelayanan yang ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 terdiri dari persyaratan, prosedur, jangka waktu, belanja, layanan, dan perbaikan keluhan. Pemerintah dan lembaga lain yang memiliki kemampuan akan memberikan layanan berkualitas tinggi jika mereka mengikuti standar mutu. Menurut Petunjuk Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Unit Pelayanan Badan Negara, yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun

2004, semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan termasuk dalam kategori pelayanan publik.

penerima dan terkait dengan hukum. Konsep pelayanan terpadu ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 2. Pejabat pelayanan publik, pemerintah daerah, dan perusahaan daerah adalah penyedia pelayanan publik. Penerima pelayanan publik adalah individu, kelompok masyarakat, dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban untuk mendapatkan pelayanan publik.

Mal untuk layanan publik bertujuan untuk menyediakan pelayanan yang cepat dan sederhana, nyaman, terjangkau, dan aman dengan cara yang cepat, mudah, dan terjangkau. Ini merupakan ekspansi dari fungsi pelayanan gabungan yang disediakan oleh pemerintah federal dan daerah, serta bisnis swasta dan BUMN.

Bagi masyarakat Pemerintah menggunakan istilah "Mal" karena rancangannya yang aman dan nyaman dan memenuhi kebutuhan masyarakat. (Maret and Hidayatullah 2024) Dalam pengertian lain, pelayanan pada dasarnya adalah kumpulan tindakan, sehingga merupakan proses ketika Pelayanan di seluruh organisasi masyarakat diberikan secara teratur dan berkelanjutan.

Implementasi kebijakan publik

"Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan," kata Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier dalam buku Solihin Abdul Wahab. Setelah pedoman kebijaksanaan Negara disahkan, hal-hal dan tindakan yang terjadi setelahnya adalah pusat perhatian implementasi kebijaksanaan. Ini termasuk upaya untuk mengadministrasikannya dan upaya untuk mengendalikannya. mulai Dengan mempertimbangkan semua penjelasan ini, Setelah tujuan kebijakan ditetapkan, implementasi kebijakan adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor untuk mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan kebijakan. sendirian. George C. Edward Edward III menyatakan bahwa ada empat variabel yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan: Untuk Untuk mengurangi distorsi dalam pelaksanaan kebijakan, implementor harus memahami apa yang harus dilakukan serta tujuan dan tujuan kebijakan

- a) Sumber Daya: Meskipun isi kebijakan telah disebarluaskan dengan baik, implementasi tidak akan berhasil jika implementor tidak memiliki sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakannya. Sumber daya manusia, yang mencakup kemampuan implementor dan sumber daya keuangan, dapat termasuk dalam kategori ini.

- b) Disposisi: Implementor kebijakan harus setia, jujur, dan demokratis. Jika mereka memiliki disposisi yang baik, mereka dapat menjalankan kebijakan dengan baik sesuai dengan keinginan pembuat kebijakan. Namun, jika mereka memiliki sikap atau pandangan yang berbeda dengan pembuat kebijakan, proses implementasi kebijakan juga akan gagal.
- c) Struktur birokrasi, yang terdiri dari organisasi yang bertanggung jawab untuk menerapkan kebijakan, memiliki kekuatan besar untuk memengaruhi implementasi kebijakan. Struktur organisasi terdiri dari fragmentasi dan Standar Prosedur Operasi (SOP). Struktur yang terlalu panjang seringkali menyebabkan pengawasan yang lebih buruk, yang pada gilirannya menghasilkan red tape, prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang menghambat aktivitas organisasi.

Edwards, sumber daya yang penting termasuk karyawan yang memadai dan memiliki kemampuan dan keahlian yang diperlukan untuk menyelesaikan tanggung jawab mereka, otoritas, dan metode untuk menerjemahkan proposal ke dalam bentuk yang dapat diterapkan pelayananpelayanan publik.(Tarwini 2019)

pada tahun 1970-an, melihat pelaksanaan aturan sebagai konflik antara politik dan implementasinya. Pada generasi ini, penelitian tentang pengambilan keputusan di sektor publik dikurangi dari implementasi kebijakan.

- 1) Generasi yang muncul mengembangkan metode implementasi pada tahun 1980-an kebijakan "dari atas ke bawah". Pendekatan ini lebih menekankan bagaimana birokrasi harus menerapkan kebijakan yang telah ditetapkan secara politik
- 2) Pada tahun 1990-an, gagasan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan lebih dipengaruhi oleh perilaku aktor pelaksana implementasi kebijakan muncul. Metode pelaksanaan kebijakan berdasarkan situasi atau kontijensi menyatakan bahwa adaptasi implementasi kebijakan sangat mendukung implementasi kebijakan

Suatu Ada dua cara di mana kebijakan publik dapat diterapkan: langsung dalam program; atau, melalui pembuatan kebijakan yang merupakan hasil atau konsekuensi dari kebijakan publik sebelumnya.(Mansur 2021) . Sangat luas, implementasi kebijakan mencakup bagaimana itu dilihat sebagai alat administrasi hukum dan juga dianggap sebagai fenomena kompleks dari proses atau hasil kebijakan. Situmorang juga menyatakan bahwa Salah satunya adalah penerapan kebijakan. dari banyak tahap politik publik dan merupakan faktor terpenting yang membentuk memengaruhi keberhasilan kebijakan dalam menyelesaikan masalah publik. Pembuatan kebijakan publik didasarkan pada kebutuhan untuk menyelesaikan masalah masyarakat. Para pihak (terutama stakeholder) membuat kebijakan publik. pemerintahan yang berfokus pada memenuhi kebutuhan dan keinginan

masyarakat. Hubungan yang memungkinkan pencapaian tujuan disebut pelaksanaan kebijakan publik. melalui tindakan pemerintah. Kesalahan atau kekurangan.

Inovasi pelayanan publik

Menurut banyak ahli, "inovasi" berarti menciptakan sesuatu yang baru.

Dalam konteks bisnis atau komersial, inovasi sebagai objek juga dapat berarti suatu tindakan atau produk baru yang dapat digunakan dan tidak mahal. Tingkat pengukuran keberlanjutan dan keberhasilan berbeda untuk inovasi terusan dan terputus.

1. Inovasi terusan, juga disebut sebagai inovasi berkelanjutan, adalah proses menciptakan produk, sistem, atau layanan baru dengan dasar yang sudah ada.
2. Inovasi terhenti, juga disebut sebagai inovasi berhenti, adalah proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru ke situasi sebelumnya.

Didefinisikan sebagai peningkatan nilai atau pengembangan barang atau jasa lama ke barang atau jasa baru dengan jenis pelayanan yang sama yang diberikan oleh penyedia kepada pengguna, inovasi pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan sebelumnya oleh pemerintah atau masyarakat. Ada beberapa tingkat yang harus dipelajari dalam teori inovasi untuk mengetahui seberapa besar dampak yang ditimbulkan oleh inovasi.

Incremental, radikal, dan transformative adalah tiga tingkat inovasi, menurut Mulgan dan Albury. Inovasi yang hanya mengubah sedikit dari operasi atau layanan yang sudah ada disebut inovasi incremental. Inovasi ini biasanya terjadi pada tingkat ini dan jarang mengubah struktur organisasi atau hubungannya. Tetapi lebih banyak kreatif. Selain itu, inovasi pada tingkat teori yang ekstrem ini adalah perubahan besar dalam pelayanan publik atau adopsi metode organisasi dan pelayanan publik yang sama sekali baru, serta kemampuan untuk melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara konsisten, memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik.

Inovasi transformasional atau sistemis mengubah cara organisasi dan angkatan kerja berfungsi, mengubah setiap aspek dan mengubah organisasi secara signifikan. Untuk mencapai hasil yang diinginkan, inovasi seperti ini memerlukan transformasi besar dalam struktur budaya, sosial, dan organisasi. Karena teorinya membutuhkan dukungan dari pemerintah yang kuat, inovasi radikal ini jarang diterapkan dan digunakan dalam organisasi dan pelayanan publik. Selain itu, meskipun teori ini biasanya melibatkan tingkat risiko yang lebih tinggi, perubahan signifikan diperlukan untuk mewujudkan perbaikan nyata pada kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan yang telah lama diabaikan oleh pengguna layanan publik.

Inovasi dalam layanan publik dianggap berhasil jika terdiri dari pembuatan dan pelaksanaan produk, proses, metode, kebijakan, dan sistem baru. Pertama, perubahan pada bentuk dan desain produk atau layanan disebut inovasi. Kedua, inovasi proses adalah pembaharuan kualitas yang berkelanjutan yang mencakup perubahan organisasi, proses, dan kebijakan yang diperlukan untuk inovasi. Ketiga, inovasi metode layanan adalah perubahan dalam cara berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru untuk memberikan layanan kepada mereka. Kelima, metode baru atau diperbarui termasuk dalam interaksi sistem dengan pihak lain, atau dengan kata lain, sistem tata kelola pemerintahan. (Fadiyah 2020) Inovasi memiliki fitur yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan implementasinya. (Mayara 2021) perusahaan harus memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang dinamis. menghasilkan ide baru dan produk inovatif serta meningkatkan layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. (Ode 2018)

METODE PENELITIAN

Studi ini bersifat kualitatif dan menerapkan studi kasus. karena melibatkan pemilik bisnis, karyawan, dan masyarakat sekitar. Data deskriptif dari subjek digunakan, yaitu kata-kata dan liasan mereka

Jenis Sumber Data

Data primer adalah data yang dipelajari melalui pengamatan dan wawancara. Jenis data primer dan sekunder terdiri dari jenis data yang digunakan dan sumbernya untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Dinas Penanaman Modal Provinsi Gorontalo menjalankan proses perizinan. Informasi dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, serta membaca buku dan jurnal yang berkaitan dengan subjek dan kelengkapan penelian. Metode untuk mengumpulkan data

Terdapat tiga tahap pengumpulan data: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap observasi, penyelidik menggunakan pengamatan orang yang tidak berpartisipasi. Akibatnya, Peneliti berfungsi sebagai pengamat independen dan tidak terlibat dalam proses. Dalam hal ini, peneliti langsung memulai pekerjaan lapangan mereka dengan mencatat peristiwa yang berkaitan dengan proses perizinan yang digunakan oleh Direktorat Pelayanan dan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu. (Pakaya, Pariono, and Hasan 2024)

Data kualitatif harus dikumpulkan pada tahap dokumentasi dengan melihat atau menganalisis dokumen yang membahas orang lain atau subjek sendiri. Sebagai bagian dari

penelitian, dokumentasi mencakup foto dari subjek yang akan diteliti. Peneliti menggunakan rekam suara dan foto selama observasi dan wawancara.(Muda and Ellys Rachman 2024)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa mekanisme perizinan yang digunakan oleh PTSP Gorontalo belum efektif pada beberapa aspek utama, yaitu Pengajuan Berkas, Verifikasi Berkas, dan Evaluasi Teknis. Pengajuan Berkas: Proses pengajuan berkas perizinan oleh pemohon di PTSP dan Dinas Penanaman Modal Provinsi Gorontalo sering mengalami kendala. Penelitian menunjukkan bahwa sistem online yang digunakan masih bermasalah, menyebabkan kesulitan bagi pemohon yang tidak familiar dengan cara pengajuan berkas secara digital.

Hal ini mengakibatkan data pemohon sering kali tidak terbaca dengan baik. Oleh karena itu, informasi yang lebih jelas diperlukan. untuk membantu pemohon dalam proses pengajuan berkas. Verifikasi Berkas: Verifikasi berkas, yang merupakan tahap identifikasi dan pemeriksaan syarat-syarat berkas izin, juga menunjukkan ketidak efektifan. Proses verifikasi belum dilakukan secara optimal karena tidak adanya pemeriksaan ulang yang memadai. Akibatnya, keterlambatan sering terjadi dan proses perizinan tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang ditetapkan. Peningkatan dalam prosedur verifikasi berkas sangat diperlukan untuk memastikan kelancaran dan ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan. Evaluasi Teknis: Evaluasi teknis yang dilakukan untuk menilai kelayakan dan kualitas aspek teknis dari proyek atau sistem juga belum optimal.

Penelitian mengungkapkan bahwa jumlah staf yang terbatas dalam tim evaluasi teknis, bersama dengan volume permohonan yang besar, menyebabkan proses evaluasi menjadi lambat dan sering kali tidak memadai. Kurangnya komunikasi dan koordinasi antara petugas dan pemohon menambah kesulitan, memperlambat proses evaluasi, dan menghambat penyelesaian perizinan. Secara umum, Menurut temuan penelitian, mekanisme izin dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Gorontalo perlu diperbaiki. Pengajuan berkas, verifikasi berkas, dan evaluasi teknis belum berjalan secara optimal sesuai dengan prosedur dan standar yang berlaku. Peningkatan di ketiga aspek ini sangat penting untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi pelayanan perizinan di wilayah tersebut.

Tabel 1.1.

ASPEK	TEMUAN PENELITIAN	MASALAH UTAMA	REKOMENDASI PENINGKATAN
PENGAJUAN BERKAS	Proses pengajuan berkas perizinan sering mengalami kendala, terutama dengan sistem online yang digunakan.	Kesulitan pemohon dalam menggunakan sistem online menyebabkan data pemohon sering tidak terbaca.	Perlu adanya informasi dan panduan yang lebih jelas untuk membantu pemohon dalam proses pengajuan berkas.
VERIFIKASI BERKAS	Proses verifikasi berkas belum optimal karena kurangnya pemeriksaan ulang yang memadai.	Keterlambatan sering terjadi dan proses perizinan tidak selesai tepat waktu.	Peningkatan dalam prosedur verifikasi berkas, termasuk pemeriksaan ulang, diperlukan untuk memastikan ketepatan waktu.
EVALUASI TEKNIS	Evaluasi teknis belum optimal akibat jumlah staf yang terbatas dan volume permohonan yang besar.	Proses evaluasi menjadi lambat, kurang komunikasi dan koordinasi antara petugas dan pemohon.	Penambahan staf evaluasi teknis dan perbaikan komunikasi serta koordinasi antara petugas dan pemohon diperlukan untuk efisiensi.

Tabel ini merangkum hasil penelitian dan memberikan gambaran mengenai masalah yang dihadapi serta rekomendasi perbaikan untuk masing-masing aspek mekanisme pelayanan perizinan.

SIMPULAN

Sistem perizinan di bawah Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk Penanaman Modal dan Pelayanan (PTSP) Provinsi Gorontalo tidak berfungsi dengan baik dalam beberapa aspek kunci. Pertama, dari aspek pengajuan berkas, proses masih kurang efektif karena banyak pemohon yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi platform OSS atau website resmi yang sering mengalami gangguan teknis. Hal ini mengakibatkan data pemohon sering tidak terbaca dengan baik, mempersulit pemohon dalam proses pengajuan berkas. Kedua, verifikasi berkas menunjukkan ketidakefektifan karena petugas memerlukan waktu yang lama untuk memeriksa berkas, yang mengarah pada keterlambatan dalam pemrosesan. Ketiga, evaluasi teknis belum optimal karena kurangnya komunikasi yang efektif antara petugas atau tim teknis dan pemohon. Ketidaktepatan waktu kedatangan petugas di lokasi evaluasi, atau bahkan ketidakhadiran petugas, memperburuk masalah ini. Secara keseluruhan, sistem perizinan yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo perlu perbaikan signifikan di ketiga aspek ini untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadiyah, Dina. 2020. "INOVASI PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK RUMAH PERNYANDANG." *administrasi publik dan pembangunan* 11: 29–36.
- Mahendradi, Ardiyansah. 2022. "PEMANFAATAN E-GOVERNMENT BERBASIS WEBSITE DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA SEMARANG)." *jurnal manajemen dan kebijakan publik* 7: 197–211.
- Mansur, Jumria. 2021. "IMPLEMENTASI KONSEP PELAKSANAAN KEBIJAKAN DALAM PUBLIK." *ekonomi islam* VI(li): 324–34.
- Maret, No, and Gusti Muhammad Hidayatullah. 2024. "PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA." *Riset Ilmiah* 3(3): 1219–29.
- Mayara. 2021. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM APLIKASI POTENSI INVESTASI (SIAPI) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN." *manajemen dan administrasi publik* 3(September): 215–26.
- Mikial, Muhammad, and Abdul Kadir. 2023. "PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KONAWE UTARA OPTIMIZATION OF LICENSING SERVICES AT THE INVESTMENT SERVICES ONE DOOR INTEGRATED SERVICE IN KONAWE

- UTARA REGENCY." *Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik* 14(1): 75–84.
- Muda, Rosita, and Fitria Akibun Ellys Rachman. 2024. "Strategi Peningkatan Pendapatan Pada UMKM Pia Putra Kusuma." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume 4*: 9026–37.
- Ode, Samsul. 2018. "INOVASI PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK KERETA COMMUTER INDONESIA DI WILAYAH." *kajian manajemen pemerintah & otonomi daerah* 4: 1–21.
- Pakaya, Nur Aidan, Agus Pariono, and Kurniadi K Hasan. 2024. "Peran Pemerintah Dalam Meningkatkan Partisipasi Pedagang Pasar Tradisional Di Kecamatan Ponelo Kabupaten Gorontalo Utara." *Journal Of Social Science Research Volume 4*: 14110–16.
- Pasciana, Rostiena. 2020. "Pelayanan Publik Inovatif Bagi Penyandang Disabilitas." *Administrasi Negara* 8.
- Pombengi, Jericho D. 2017. "EFEKTIFITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MANADO."
- Suleman, Sukur, and Rahmat Abd Fatah. 2021. "Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate." : *Jurnal Administrasi Publik*, 7(April).
- Tarwini, Wiwin. 2019. "I NOVASI P ELAYANAN P ERIZINAN M ELALUI O NLINE S INGLE S UBMISSION (OSS): S TUDI P ADA I ZIN U SAHA DI D INAS P ENANAMAN M ODAL DAN P ELAYANAN T ERPADU S ATU P INTU (DPMPTSP) K ABUPATEN B EKASI." *jurnal ilmiah administrasi publik dan pembangunan* 10: 51–57.