



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 7758-7772

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

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

Manajemen Strategi Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang

Salsa Trianti^{1✉}, Lina Aryani², Kariena Febriantini³

Universitas SIngaperbangsa Karawang

Email: Salsaaatri22@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Manajemen Strategi Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh masih banyaknya permasalahan dalam pelayanan perizinan usaha, seperti keluhan investor dan pelaku usaha mengenai keterlambatan, ketidaksesuaian dokumen, hingga belum optimalnya pemanfaatan sistem Online Single Submission (OSS). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Teori yang digunakan adalah teori manajemen strategi dari Kooten (dalam Ulfa, 2018) dengan empat dimensi utama: strategi organisasi, strategi program, strategi pendukung sumber daya, serta faktor pendukung dan penghambat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Karawang telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengembangkan sistem informasi perizinan, melakukan pendampingan, serta membuka berbagai saluran pengaduan masyarakat. Namun, masih terdapat hambatan seperti rendahnya literasi digital masyarakat dan kendala teknis dalam pelaksanaan OSS. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan kapasitas sumber daya manusia dan sinergi lintas instansi untuk menciptakan pelayanan perizinan yang efektif, efisien, dan responsif.

Kata Kunci: *Manajemen Strategi, Pelayanan Perizinan, DPMPTSP, OSS, Kabupaten Karawang*

Abstract

This study aims to analyze the management of licensing service strategies at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Karawang Regency. The background of this study is based on the many problems in business licensing services, such as complaints from investors and business actors regarding delays, document inconsistencies, and the suboptimal use of the Online Single Submission (OSS) system. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data analysis uses the Miles and Huberman interactive model. The theory used is the strategic management theory from Kooten (in Ulfa, 2018) with four main dimensions: organizational strategy, program strategy, resource support strategy, and supporting and inhibiting factors. The results of the study show that the DPMPTSP of Karawang Regency has made efforts to improve the quality of service by developing a licensing information system, providing assistance, and opening various public complaint channels. However, there are still obstacles such as low digital literacy of the community and technical constraints in the implementation of OSS. This study recommends the need to strengthen human resource capacity and cross-agency synergy to create effective, efficient, and responsive licensing services.

Keywords: Strategic Management, Licensing Services, DPMPTSP, OSS, Karawang Regency

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang ditujukan pada organisasi publik atau pun kelompok pemerintahan pada Masyarakat berupa layanan jasa maupun non jasa. Pelayanan publik ditujukan pada kelompok, individu, maupun Lembaga hukum yang mempunyai hak serta pula kewajiban pada sesuatu di pelayanan publik. Lalu menurut Oktariyanda dan Meirinawati (2017), pelayanan aipublik merupakan rangkaian pada suatu kegiatan yang digunakan sebagai pemenuh pada kebutuhan.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara palayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah

orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Suatu Pelayanan bisa dikatakan baik dan bermutu ditinjau dari bagaimana tata Kelola pelaksana, kelembagaan, serta dukungan pada sumberdaya manusianya. Lebih mudahnya Masyarakat hanya sekedar menginginkan tata prosedurnya yang sederhana dan tidak menghabiskan banyak waktu. Pelayanan publik menjadikan tolak ukur pada keberhasilan tata pelaksanaan tugas kinerja para pegawai, terlebih lagi pelayanan publik juga sebagai garda terdepan yang sangat penting dari semua unsur pelayanan publik yang baik.

Menurut (Haqie, dkk, 2020), pemberian pelayanan muncul dengan adanya kreativitas serta kemampuan untuk pengembangan agar tercapai tujuan bersama. Masyarakat akan terus menuntut pelayanan publik yang berkualitas meski pemerintah tidak mudah menciptakan pelayanan yang diinginkan Masyarakat. Keadaan pelayanan publik di Indonesia masih mengalami masalah terkait pelayanan publik dan masih ada beberapa permasalahan yang dikeluhkan, pemerintah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Di mana hal tersebut yaitu proses dalam pelayanan publik dengan bentuk sederhana, cepat, tanggap, serta tepat sasaran (Ginting, dkk, 2018).

Pelayanan publik di Indonesia tidak terlepas dari beberapa macam kendala dan keluhan, Untuk itu pemerintah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai suatu Langkah pelayanan publik yang sederhana, cepat, tanggap, dan tepat sasaran (Ginting, dkk, 2018).

Dalam mengurus dan mengelola pelayanan publik pemerintah Indonesia tidak dapat melakukan sendiri untuk itu adanya otonomi daerah pada Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah khususnya Pasal 9 menjelaskan bahwa urusan pemerintah salah satunya yaitu urusan kongkruen. Urusan kongkruen sendiri merupakan urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat, pemerintah provinsi serta kabupaten dan kota. Adapun salah satu urusan kongkruen adalah terkait pelayanan administrasi dan pelayanan perizinan.

Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah memberikan kepastian hukum dalam berusaha, meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha serta menjaga kualitas perizinan yang dapat dipertanggungjawabkan, sehingga perlu didukung penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah yang cepat, mudah, terintegrasi, transparan, efisien, efektif, dan akuntabel.

DPMPTSP berperan melakukan monitoring, pengawasan dan pengendalian terhadap komitmen pemohon dalam proses izin usaha dan izin komersial operasional, serta melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah terkait komitmen pemohon melalui

Online Single Submission, dalam merespon setiap permohonan proses perizinan. Sementara itu, kegiatan non-perizinan diluar aturan perundang-undangan, atau di luar PP Nomor 6 Tahun 2021, tidak dilakukan melalui sistem OSS. Untuk kegiatan non-perizinan berusaha yang tidak tertuang dalam peraturan perundang-undangan atau kegiatan usaha, Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan proses non-perizinan tidak melalui sistem Online Single Submission. Di samping peran tersebut di atas DPMPTSP juga berperan untuk dapat memberikan pertimbangan dalam membatalkan perizinan berusaha, sesuai dengan laporan masyarakat. Memberikan pertimbangan kepada lembaga Online Single Submission untuk mencabut membatalkan perizinan berusaha, berdasarkan atas laporan pengaduan masyarakat.

Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 merupakan salah satu turunan dari Undang-Undang Cipta Kerja. Diketahui, terdapat 45 Peraturan Pemerintah (PP) dan 4 Peraturan Presiden (Perpres) sebagai turunan Undang-Undang Cipta Kerja. Dalam hal ini, Kemendagri terus berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah untuk penyiapan dan penyesuaian dalam pelayanan perizinan di daerah melalui Sistem OSS, termasuk untuk penyiapan SDM, perangkat pendukung, serta penyesuaian Peraturan Daerah (Perda) terkait sebagaimana dimaksud dalam peraturan pemerintah tersebut.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang merupakan organisasi perangkat daerah yang bertugas dan berwenang membantu pemerintah daerah dalam menjalankan urusan pemerintah dibidang pelayanan perizinan maupun non perizinan dan investasi. Perizinan merupakan salah satu upaya untuk melegalitaskan usaha milik pribadi atau perusahaan serta legalitas atas suatu acara yang diselenggarakan. Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Karawang Nomor 40 Tahun 2022 Tentang Standar Operasional Perizinan Berusaha Di Kabupaten Karawang pada pasal 1 dijelaskan bahwa perizinan berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/ atau kegiatan dan diberikan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan dan/atau komitmen. Adapun perizinan berusaha yang dimaksud adalah NIB, Sertifikat Standar, dan izin usaha/perdagangan dan lainnya.

Mengacu pada Peraturan Bupati Kabupaten Karawang Nomor 40 Tahun 2022 Tentang Standar Operasional Perizinan Berusaha Di Kabupaten Karawang, perizinan berusaha dikabupaten karawang dapat diakses melalui aplikasi atau sistem OSS (Online Single Submission), OSS (Online Single Submission) adalah perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri pimpinan lembaga , gubernur, atau bupati/walikota kepada pelaku usaha melalui sistem

elektronik yang terintegrasi. Adapun alur atau mekanisme perizinan berusaha melalui sistem OSS (Online Single Submission) dan melengkapi berkas, selanjutnya untuk penerbitan sertifikasi standar akan dikeluarkan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang.

Dalam rencana strategis dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten karawang tahun 2021-2026 memiliki salah satu tujuan untuk terwujudnya tata kelola kelembagaan pemerintah yang baik dan bersih di DPMPTSP Kabupaten Karawang dengan sasaran yaitu meningkatnya kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan dengan strategi meningkatkan pelayanan perizinan berusaha.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, pada tanggal 22 Mei 2024, yang di mana peneliti melihat bahwa DPMPTSP Kabupaten Karawang hingga saat ini melakukan pelayanan dengan 2 cara yaitu online dan offline atau tatap muka secara langsung. Namun meskipun pelayanan juga dilakukan secara offline, tetapi dalam proses input data dilakukan secara online. Meskipun pelayanan sudah dilakukan dengan 2 cara yaitu online dan offline tetap saja masyarakat kebingungan dalam melakukan pelayanan secara online dan mengharuskan masyarakat untuk datang secara langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Karawang. Pelayanan publik seperti pelayanan perizinan harus mudah diakses oleh seluruh masyarakat agar masyarakat dalam usaha melegalitaskan kepemilikannya dapat terlaksana, tetapi pelayanan perizinan yang tidak terlaksana juga tidak hanya disebabkan oleh dinas terkait tetapi juga dari masyarakat yang tidak ingin melakukan perizinan.

Pada tahun 2023, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang menjalankan program layanan fasilitasi mediasi permasalahan perizinan bagi investor atau pelaku usaha yang terhambat perizinan. Mengutip pernyataan Koordinator Pengawasan dan Pengoprasian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang bahwa menurut beliau dalam menjalankan usaha pelaku usaha tidak luput dari masalah untuk itu layanan ini dijalankan untuk memberikan kemudahan layanan bagi para pelaku usaha yang berinvestasi di Karawang sekaligus mendorong dan meningkatkan jumlah investasi di Karawang. Adapun Koordinator Pengawasan dan Pengoprasian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang juga menyampaikan layanan ini sudah menyerap 5 (lima) perusahaan yang terhambat masalah perizinan, 2 (dua) diantaranya sudah selesai dan 3 (tiga) sisanya masih dalam upaya penanganan.

Dengan munculnya berbagai macam permasalahan yang muncul, maka diperlukan manajemen strategi untuk meningkatkan dan memaksimalkan pelayanannya. Steiner dan Miner (1977) berpendapat bahwa strategi merupakan penerapan misi serta visi organisasi,

menetapkan tujuan untuk organisasi erat kaitannya dengan merumuskan kebijakan eksternal dan internal dengan strategi khusus agar mencapai tujuan dan memastikan penerapannya tepat, sehingga tujuan dan sasaran dapat tercapai. Adanya perencanaan manajemen strategi yang baik dan matang kedepannya bisa menjadikan hal penting agar program yang sudah berjalan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat menuntaskan masalah suatu organisasi serta dengan menggunakan manajemen strategi organisasi akan dapat mengembangkan keunggulan pelayanan secara tersistem dan konsisten.

Dari berbagai permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait manajemen strategi pelayanan perizinan usaha pada DPMPTSP, yang di mana penelitian ini penting untuk dikaji lebih jauh sebab permasalahan pelayanan publik merupakan masalah yang kompleks, artinya permasalahan pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat terutama terkait perizinan agar dalam proses usaha atau pembangunan tidak terhambat. Mengacu pada latar belakang di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul: "Manajemen Strategi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif pada pendekatan deskriptif. Di mana peneliti pada penelitian kualitatif ini mencoba untuk mencari dan mendapatkan sebuah makna dari suatu kejadian secara langsung dengan orang-orang yang terlibat dalam penelitian tersebut. Penelitian ini juga diarahkan untuk memberikan sebuah fakta, gejala atau kejadian secara sistematis dan akurat mengenai objek tertentu.

Metode penelitian deskriptif ini sebagai sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis, lisan atau perilaku yang diamati dimana penelitian ini menekankan proses dibandingkan hasil dari objek penelitian (Muhadjir, 1998:29). Selain itu penelitian deskriptif juga diartikan sebagai suatu proses untuk memecahkan masalah penelitian dengan cara memaparkan keadaan suatu objek yang akan diselidiki berdasarkan adanya fakta yang ada sekarang (Nawawi, 1992:29).

Dalam penelitian ini peneliti terlibat langsung didalam penelitian yang akan dilakukan dilapangan secara langsung. Peneliti nantinya akan melakukan observasi terdahulu dilapangan guna melihat dan mengamati fenomena yang terjadi dilokasi tersebut. Kemudian nantinya akan melakukan wawancara dengan narasumber yang terkait dengan permasalahan yang akan dikaji. Setelah data terkumpul nantinya peneliti akan melakukan pengelolaan dari data yang terkumpul tersebut didalam sebuah laporan dalam bentuk

deskriptif sesuai dengan urutan permasalahan yang ada sehingga nantinya menjadi sebuah laporan yang utuh.

Salah satu alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif adalah untuk menguraikan dan memahami konteks dan pengalaman subjek penelitian terhadap fenomena pelayanan di Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi yang peneliti dapatkan dilapangan. Dan peneliti terjun langsung kelapangan untuk melakukan eksplorasi terhadap objek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Organisasi

Strategi Organisasi berkaitan pada perumusan visi serta misi yang digunakan pada penetapan berbagai sasaran dan tujuan jangka panjang dengan sifat mendasar teruntuk organisasi dengan dilanjutkan pada penetapan rencana sasaran yang akan digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Strategi organisasi berperan penting dalam untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan seperti visi, misi, serta motto organisasi yang sudah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif dengan meningkatkan kualitas pelayanan serta strategi inovasinya. Visi menurut Aditya (2010) merupakan suatu pandangan jauh tentang organisasi serta tujuan organisasi yang menjadikan langkah untuk mencapai tujuan di masa yang akan datang. Sedangkan misi digunakan sebagai langkah suatu kegiatan organisasi dalam rangka untuk mencapai visi yang telah ditetapkan (Zahroh, 2014).

Untuk DPMPTSP Kabupaten Karawang sendiri memiliki visi yaitu "Menciptakan pembangunan yang berkeadilan melalui peningkatan investasi dan pelayanan perizinan prima menuju Karawang Sejahtera" dan juga misi yang dimiliki DPMPTSP Kabupaten Karawang ialah "Mewujudkan iklim investasi yang kondusif., Meningkatkan promosi dan kerjasama investasi, Meningkatkan kualitas sumberdaya aparatur yang professional".

Perumusan visi dan misi yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Karawang ditetapkan berdasarkan tugas pokok serta fungsi yang ada serta menetapkan tujuan organisasi dengan melibatkan misi bupati serta para pegawai untuk memberikan arahan, saran serta masukan dalam perumusan visi dan misi DPMPTSP ini. Pernyataan itu diungkapkan oleh Purwadi selaku Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang:

"Perumusan visi dan misi di DPMPTSP Kabupaten Karawang melibatkan langsung para pegawai yang berperan sesuai dengan tugas pokok masing-masing. Proses ini dilakukan dengan menerima arahan dan masukan guna merumuskan tujuan yang sejalan

dengan motto DPMPTSP, yaitu memberikan pelayanan terbaik. Selain itu, upaya ini juga diarahkan untuk mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui aspek ekonomi, memacu sumber daya manusia agar lebih aktif dan partisipatif, serta tetap mengedepankan prinsip pembangunan berkelanjutan. Dalam pelayanannya, DPMPTSP mengembangkan dua model layanan, yaitu secara daring (online) dan luring (offline), sebagai strategi untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan riil masyarakat serta kondisi pemerintahan daerah Kabupaten Karawang”.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa perumusan dan penetapan visi serta misi DPMPTSP Karawang bertujuan untuk memperjelas arah dan sasaran instansi tersebut. Visi dan misi ini dimanfaatkan sebagai dasar dalam penyusunan strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal pelayanan perizinan yang optimal. Strategi yang dirancang mencakup pelayanan secara langsung (offline) maupun pelayanan digital (online). Pelayanan berbasis online ini merupakan bentuk implementasi dari visi dan misi yang telah dirumuskan dan selaras dengan motto DPMPTSP Karawang. Dengan begitu, layanan yang diberikan menjadi lebih praktis, cepat, dan efisien, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam proses pengurusan perizinan, sekaligus membawa manfaat nyata bagi para penggunanya.

Dengan demikian, DPMPTSP Kabupaten Karawang telah berhasil merealisasikan dan menginternalisasi visi serta misinya secara menyeluruh. Hal ini tercermin dari kejelasan arah dan tujuan organisasi dalam merancang strategi kelembagaan yang terstruktur. Salah satu wujud nyata dari implementasi tersebut adalah penguatan strategi di bidang pengembangan sumber daya manusia (SDM) melalui peningkatan kapasitas, kompetensi, serta profesionalisme aparatur. Di samping itu, DPMPTSP juga berinovasi dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien dengan mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital atau online. Inovasi ini tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses perizinan, tetapi juga untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat serta mendukung prinsip tata kelola pemerintahan yang transparan, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

Strategi Program

Strategi program berkaitan dengan strategi organisasi dengan beberapa kumpulan-kumpulan kegiatan yang nyata, tersistem, serta bersifat jangka panjang ataupun jangka pendek yang diselenggarakan supaya mencapai target sasaran serta tujuan yang sudah direncanakan. Program tersebut menjadikan patokan serta pegangan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang untuk menjalankan roda kelembagaan serta menjadikan searan

untuk mencapai target atau tujuan. Program juga sangat berpengaruh pada efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.

Menurut Vane-Gross, untuk menentukan jenis program harusnya menentukan dahulu apa dan bagaimana untuk memilih program agar program yang dipilih bisa memaksimalkan pelayanan dan menjadi daya tarik (Morissan, 2011). Untuk pemilihan program sendiri ialah bagaimana dalam suatu program bisa menarik perhatian bagi masyarakat serta bisa meringankan akses pelayanan dengan program yang dijalankan. Sehingga untuk membuat program dengan baik dibutuhkan perencanaan yang matang serta proses yang tepat dan juga perlunya ada pengawasan akan jalannya program yang berjalan dan nantinya dilakukan evaluasi untuk mengukur kualitas program yang sudah berjalan.

Program yang berjalan di DPMPTSP Kabupaten Karawang yaitu menjalankan pelayanan di beberapa titik untuk pelayanan perizinan dan non perizinan, Adapun titik pelayanan tersebut dilakukan di beberapa titik seperti di Kantor DPMPTSP Karawang, Mall Pelayanan Publik serta di PATEN (Kecamatan), penyebaran Lokasi pelayanan dilakukan dalam rangka memudahkan akses bagi masyarakat untuk melakukan perizinan. Hal itu disampaikan oleh Purwadi selaku Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Program yang sudah kita jalankan kita ada pelayanan di beberapa titik, salah satunya di kantor kita sendiri dan kemudian di MPP, pelayanan di MPP ini kita 7 hari pelayanan Senin-sabtu, kecuali libur nasional dan jam kerja pelayanan di MPP ini dari jam 10 pagi sampai jam 6 sore, tujuannya untuk mengakomodir bagi para pelaku usaha yang tidak bisa melakukan permohonan di jam kerja. Dan waktu pelayanan di kantor dan di MPP berbeda. Terus kita juga ada pelayanan di kecamatan namanya PATEN, disana kita juga memberikan layanan bagi para pelaku usaha untuk mendapatkan izinnya bisa kita bantu prosesnya disana.”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, DPMPTSP Kabupaten Karawang menyebarkan titik pelayanannya di beberapa titik seperti kantor DPMPTSP itu sendiri, Mall Pelayanan Publik, hingga di setiap kecamatan guna memberikan kemudahan akses untuk setiap Masyarakat Kabupaten Karawang.

Adapun DPMPTSP Kabupaten Karawang saat ini menjalankan program Sejuta NIB untuk UMKM, Program tersebut merupakan program provinsi yang kemudian menjadi tanggung jawab setiap DPMPTSP tingkat kabupaten/kota untuk merealisasikannya. DPMPTSP Kabupaten Karawang mendapat target ditahun 2024 sebanyak 50.000 NIB dan target tersebut sudah tercapai pada tahun tersebut serta sedang berupaya mencapai

100.000 NIB ditahun ini. Hal itu diungkapkan oleh Purwadi selaku Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Karawang:

“Kemudian kita ada program namanya program sejuta NIB, di kabupaten karawang kebetulan sejuta kan itu program dari provinsi kota di jawa barat, kemarin kita kebagian target sampai target 50 ribu NIB untuk UMKM dan itu sudah tercapai di tahun kemarin dan tahun ini nik targetnya menjadi 108 ribu NIB. Tahun ini rencana kita melibatkan kecamatan sama desa, nanti kita akan beri pelatihan bagi para perangkat desa dan kecamatan untuk bisa membantu masyarakat bisa memproses penerbitan NIB.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa DPMPTSP Karawang menjadi Lembaga pemerintah di Tingkat kabupaten kota yang ikut serta mensukseskan program Tingkat provinsi untuk menerbitkan ribuan NIB bagi pelaku UMKM. Selain itu, DPMPTSP Karawang sudah berhasil mencapai target yang ditentukan serta berencana mencapai dua kali lipat target yang ada ditahun ini dengan melibatkan tingkatan desa dan kecamatan yang ada di Kabupaten Karawang untuk menunjang program yang ada.

Dalam Upaya melaksanakan fungsi pelayanan kepada Masyarakat, DPMPTSP Kabupaten Karawag melaksanakan pelayanan secara langsung maupun secara online melalui aplikasi atai website. Akses pelayanan perizinan secara online dilakukan melalui Online Single Submission (OSS) dan Sistem Informasi Tepat, Transparan, Efektif, dan Handal (Si Teteh) berbasis non OSS. Perizinan usaha yang dilakukan secara terpusat yaitu melalui pelayanan online dengan Online Single Submission (OSS) sesuai pada Peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik. Pemerintah membuat akses perizinan digital ini untuk menyederhanakan proses perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian/lembaga (K/L) negara hingga pemerintah daerah (pemda) di Indonesia. Pelayanan OSS harus melalui beberapa tahapan Pendaftaran dilakukan oleh pelaku usaha baik perseorangan ataupun non perseorangan dengan cara mengakses laman OSS dan melakukan pengisian data formulir registrasi yang akan diperlukan. Untuk akses OSS ini bisa melalui oss.go.id.

Program Si Teteh diciptakan sebagai bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang untuk memudahkan serta membantu masyarakat dalam bidang perizinan. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang menjamin bahwa program Si Teteh merupakan kebijakan pelayanan publik yang bebas dari pungutan liar karena petugas yang menjalankan adalah orang-orang pilihan yang memiliki integritas, memiliki kompetensi tinggi, dan profesional.

Dua layanan perizinan berbasis online diatas, DPMPTSP Kabupaten Karawang mampu memanfaatkan teknologi secara optimal untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan. Secara tidak langsung, masyarakat didorong untuk memahami mekanisme, standar, serta berbagai informasi yang berkaitan dengan proses pelayanan perizinan maupun non-perizinan. Dengan demikian, ketika masyarakat mengakses layanan melalui website, mereka dapat lebih siap dalam menyiapkan persyaratan yang dibutuhkan. Hal ini bertujuan agar proses pelayanan dapat berjalan secara efektif, transparan, dan terbuka, sehingga menciptakan kemudahan serta kepercayaan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, DPMPTSP Karawang menerapkan strategi berbasis teknologi dengan menghadirkan sistem perizinan online melalui website, yang dirancang untuk memberikan kemudahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk mendukung penerapan layanan digital tersebut, DPMPTSP juga secara aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi layanan perizinan maupun non-perizinan. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap informasi layanan yang tersedia sekaligus mendorong kesadaran mereka dalam memanfaatkan aplikasi perizinan secara langsung dan mandiri.

Disamping melaksanakan pelayanan secara online, DPMPTSP Kabupaten Karawang juga melaksanakan pelayanan secara tatap muka langsung. Pelayanan secara tatap muka dilakukan sebagai Upaya membantu Masyarakat yang belum memahami aplikasi online yang disediakan serta kendala mengakses aplikasi online yang disediakan. Hal itu disampaikan oleh Purwadi selaku Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Karawang:

“Ga hanya online, kita juga sediakan pelayanan langsung di kantor dan titik yang udah kami sediakan untuk bantu Masyarakat yang kesulitan mengakses aplikasi”

Berdasarkan hasil wawancara itu, DPMPTSP Karawang tidak menutup mata kondisi Masyarakat yang belum seluruhnya memahami teknologi yang ada sehingga dalam rangka mencapai pelayanan yang baik juga menyediakan pelayanan secara langsung kepada Masyarakat di beberapa titik yang sudah di sediakan.

Strategi Pendukung Sumberdaya

Sebagai bentuk dukungan terhadap program-program yang telah dirancang oleh DPMPTSP Kabupaten Trenggalek, langkah selanjutnya yang dilakukan adalah penguatan dan pengembangan sumber daya, baik dari segi sumber daya manusia (SDM) maupun sarana dan prasarana pendukung. Fokus utama diarahkan pada peningkatan kualitas SDM,

mengingat peran strategisnya dalam menjalankan fungsi dan tugas organisasi secara optimal.

Pemanfaatan sumber daya yang ada dilakukan dengan prinsip efisiensi dan efektivitas guna mencapai tujuan program yang telah ditetapkan. Setiap program yang dijalankan tentu membutuhkan tenaga profesional yang memiliki kompetensi dalam pelaksanaannya, dan hal ini diwujudkan melalui peran SDM. SDM menjadi elemen kunci sekaligus aset berharga yang bersifat non-material, namun memiliki kontribusi nyata—baik dalam bentuk fisik maupun non-fisik—dalam mendukung eksistensi dan keberlangsungan organisasi atau instansi. Hal ini disebabkan karena SDM memiliki kemampuan, keahlian, serta kepribadian untuk disesuaikan dengan *company personality*, sehingga di tiap instansi/ organisasi harus memiliki pengelolaan SDM yang memadai (Meirinawati dan Prabawati, 2017).

Adapun sumberdaya manusia yang ada di DPMPTSP Kabupaten Karawang saat ini secara kualitas sudah cukup memenuhi standar namun secara kuantitas masih belum memadai. Hal itu disampaikan oleh Purwadi selaku Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Karawang:

“Sumberdaya manusia atau personil pegawai kami sudah cukup bagus kualitasnya tapi secara jumlah kami masih kurang cukup jumlahnya sehingga perlu adanya tambahan personil”.

Selain itu peneliti juga menanyakan sumberdaya lainnya diluar dari sumberdaya manusia seperti fasilitas lainnya untuk mendukung program pelayanan di DPMPTSP Karawang, ditemukan bahwa selain jumlah personil yang belum memadai ternyata masalah regulasi yang seringkali berubah dan system yang seringkali error menjadi hal yang memperlambat proses pelayanan. Hal itu diungkapkan oleh Purwadi Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Karawang :

“Terus kalau kaitan dengan sistem sering bermasalah, jaringan internet karena ini kan berbasis jaringan sering kali server down dan satu yang tidak kalah penting, regulasi yang sering berubah ubah dari pemerintah pusat, menjadi kendala kami juga kan sebagai pemberi pelayanan dan termasuk pelaku usaha juga”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sumberdaya pendukung pelayanan di DPMPTSP Karawang secara kualitas personil sudah cukup baik namun masih memiliki kendala lainnya seperti regulasi yang seringkali berubah sehingga menimbulkan kerancuan dan system yang seringkali error membuat pelayanan kurang maksimal. Adapun untuk menjawab permasalahan tersebut, DPMPTSP Kabupaten Karawang berupaya menyelesaikan dengan menambahkan jumlah personil serta

memastikan tim IT di DPMPTSP Karawang berupaya maksimal agar jaringan dan koneksi tetap stabil agar pelayanan dapat berjalan maksimal. Hal itu diungkapkan oleh Purwadi selaku Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Sati Pintu DPMPTSP Karawang:

“Kalau dari personil paling kita mengajukan penambahan personil, terus kalau kaitan dengan jaringan itu memastikan ke tim IT kami bahwa jaringan internet di kami sudah Ok, kalau misalnya kurang ya nanti harus ditambah.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk menjawab segala permasalahan pelayanan yang berkaitan dengan sumberdaya pendukung pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang melakukan Upaya penambahan personil dan memastikan segala jaringan dan system dapat berjalan dengan baik

Faktor Pendukung dan Penghambat

Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti menemukan faktor pendukung serta penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Karawang, pada faktor pendukung atau keberhasilan terletak pada mekanisme pelayanan yang dilakukan secara online serta didukung oleh sarana prasarana yang cukup memadai dan titik pelaksanaan pelayanan yang tidak terpusat hanya di kantor DPMPTSP Karawang saja tetapi juga dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik hingga berada pada Tingkat kecamatan yang ada di Kabupaten Karawang.

Selain itu, peran personil atau pegawai yang ada di DPMPTSP Kabupaten Karawang juga menjadi faktor keberhasilan pelayanan public di DPMPTSP Kabupaten Karawang memberikan mandat kepada pegawai untuk ikut serta membantu Masyarakat yang kesulitan untuk mendapatkan akses pelayanan perizinan yang terhambat pada aplikasi atau website yang disediakan. Berdasarkan hal itu maka dapat dikatakan secara kualitas pegawai sudah cukup mumpuni karena dapat mampu membantu Masyarakat mengakses website yang ada dan artinya pegawai yang ada berkualitas dalam menggunakan teknologi informasi.

Faktor penghambat dalam berjalannya pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karawang terletak pada system aplikasi atau website yang kurang memadai sehingga dalam Upaya Masyarakat mengakses hal tersebut seringkali menemukan berbagai macam kendala sehingga pelayanan yang sebenarnya mudah menjadi terkesan sulit oleh Masyarakat dan mendorong Masyarakat untuk mendatangi kantor DPMPTSP Kabupaten Karawang untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Hal itu disampaikan oleh salah satu pelaku usaha ketika diwawancarai oleh peneliti, beliau mengungkapkan bahwa:

“sebenarnya mudah ya Cuma terkadang web nya tuh suka error gajelas sehingga mau ga mau saya harus datang kesana (DPMPTSP Karawang) supaya dibantu buat perizinan karena disanaa diarahkan oleh pegawai jadi saya paham”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa aplikasi atau website yang ada seringkali mengalami system eror sehingga menyulitkan Masyarakat untuk mengakses pelayanan yang disediakan sehingga menjadikan Masyarakat untuk tetap mendatangi DPMPTSP Kabupaten Karawang dengan harapan mendapatkan bantuan dari pegawai yang ada.

SIMPULAN

DPMPTSP Kabupaten Karawang telah berhasil merancang dan mengimplementasikan strategi organisasi, program, dan sumber daya secara terarah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Visi dan misi disusun secara partisipatif dan diwujudkan melalui kombinasi layanan tatap muka dan digital, termasuk melalui OSS dan aplikasi Si Teteh. Strategi program mencakup pemerataan titik layanan hingga tingkat kecamatan dan partisipasi aktif dalam program provinsi seperti Sejuta NIB untuk UMKM. Dari segi sumber daya, meskipun kualitas SDM dinilai baik, masih terdapat kendala dalam hal jumlah personel, kestabilan sistem digital, serta regulasi yang sering berubah.

Keberhasilan layanan ditopang oleh dukungan sarana digital, titik layanan yang tersebar, dan pegawai yang adaptif terhadap teknologi. Namun demikian, tantangan seperti gangguan sistem dan keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan online masih menjadi hambatan yang perlu diatasi agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Muhadjir, Noeng. 1998. Metodologi Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Nawawi, Hadari dan M. Martini Hadari. 1992. Instrumen Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung.
- Bilyastuti, M. P. (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). Reformasi, 9(1), 82-89.

- Abubakar, R. R. T. (2020). Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12 (2), 83–92.
- Madelene, M. L., & Sidauruk, J. (2022). Implementasi undang-undang cipta kerja dalam perizinan usaha bagi UMKM. *Nommensen Journal of Business Law*, 1(1), 32-46.
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan sTerpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(1).
- Robby, U. B. I., & Tarwini, W. (2019). Inovasi pelayanan perizinan melalui online single submission (OSS) Studi pada izin usaha di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) kabupaten bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 10(2), 51-57.