

**OPTIMALISASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM
MEMPERCEPAT PROSES PERIZINAN USAHA KECIL MENENGAH
DI DINAS PENANAMAN MODAL PROVINSI SUMATERA SELATAN**

OLEH :

APRILIA WULANDARI

Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara

ABSTRACT

This study examines the optimization of the One-Stop Integrated Service (PTSP) in accelerating the licensing process for Small and Medium Enterprises (SMEs) at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of South Sumatra Province and identifies its key challenges. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through observations, interviews, literature review, and documentation involving structural officials, staff, and SME owners. Findings reveal that PTSP optimization has been pursued through streamlined procedures, reduced processing times, transparent fees, improved staff competence, and the integration of information technology. Despite these efforts, challenges persist, including low digital literacy among SME owners, limited public awareness of licensing regulations, inadequate infrastructure, and technical issues with online systems. The study recommends enhancing digital training, intensifying regulation outreach, strengthening infrastructure, and conducting regular performance evaluations. Improved PTSP services are expected to increase the number of licensed SMEs, broaden access to government support programs, and stimulate regional economic growth.

Keywords : Optimization, PTSP, Licensing, SMEs, South Sumatra

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup

masyarakat, sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009. Salah satu bentuknya adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang bertujuan menyederhanakan proses perizinan melalui satu pintu layanan, baik secara langsung maupun berbasis teknologi. PTSP diharapkan mengurangi birokrasi berbelit dan memperbaiki citra pemerintah.

Pelayanan perizinan, termasuk PTSP Dinas Penanaman Modal Provinsi Sumatera Selatan, mengintegrasikan proses dari tahap pengajuan hingga penerbitan dokumen perizinan secara transparan dan terpusat, mencakup layanan perizinan dan non-perizinan. Sistem ini penting untuk mendukung Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang menjadi tulang punggung ekonomi daerah, terutama dalam penciptaan lapangan kerja, kontribusi PDB, daya saing, dan inovasi.

Namun, dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik di Indonesia, termasuk di bidang perizinan, dinilai masih belum memenuhi prinsip good governance. Masih terdapat keluhan masyarakat terkait :

- a. Proses perizinan yang lama dan rumit.
- b. Prosedur dan sistem yang kurang jelas.
- c. Infrastruktur yang belum memadai.
- d. Transparansi dan kepastian biaya serta waktu yang rendah.
- e. Sikap petugas yang kurang ramah.
- f. Kesulitan penggunaan sistem daring akibat rendahnya literasi teknologi masyarakat.

Data UMKM Sumatera Selatan tahun 2023 menunjukkan bahwa dari 255.782 UMKM, hanya 95.567 yang telah memiliki izin usaha. Rendahnya angka legalisasi ini menghambat akses pelaku usaha terhadap program bantuan pemerintah, pelatihan, peluang pasar, dan fasilitas pembiayaan.

Beberapa faktor penyebabnya meliputi:

- a. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat dan prosedur izin usaha.
- b. Rendahnya literasi digital untuk mengakses layanan daring.
- c. Kendala biaya dan jarak untuk mengurus izin secara langsung.

- d. Perubahan regulasi yang tidak tersosialisasi dengan baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka perumusan masalah adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mempercepat proses perizinan Usaha Kecil Menengah di Dinas Penanaman Modal Provinsi Sumatera Selatan ?
- b. Apa saja faktor penghambat dalam optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mempercepat proses perizinan Usaha Kecil Menengah di Dinas Penanaman Modal Provinsi Sumatera Selatan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka didapatkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mempercepat proses perizinan Usaha Kecil Menengah di Dinas Penanaman

Modal Provinsi Sumatera Selatan.

- b. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mempercepat proses perizinan Usaha Kecil Menengah di Dinas Penanaman Modal Provinsi Sumatera Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Secara praktis penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi yang memberikan dampak langsung terhadap komponen-komponen pembelajaran. Bagi DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan, sebagai pembanding atau acuan bagi pemerintah di wilayah lain dalam meningkatkan pelayanan publik dan bagi penulis diharapkan hasil penelitian dapat digunakan sebagai alat analisis dan bahan pengambilan keputusan untuk melihat pelayanan publik terutama dalam pengintegrasian layanan.

- b. Secara teoritis sebagai bahan referensi dan tambahan informasi yang dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan atas masalah yang sama.
- c. Secara akademis sebagai syarat menyelesaikan studi jenjang pendidikan program sarjana (S1) jurusan Administrasi Negara di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara.

B. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

a. Pendekatan Kualitatif

Pendekatan ini menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang serta perilaku yang diamati. Digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam, baik yang dialami individu maupun kelompok, termasuk sikap, persepsi, dan dinamika sosial. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, studi

pustaka, dan dokumentasi, lalu dianalisis secara induktif untuk menggambarkan realitas yang terjadi di lapangan.

b. Metode Deskriptif

Metode ini bertujuan menggambarkan secara rinci dan sistematis tentang Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mempercepat proses perizinan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Dinas Penanaman Modal Provinsi Sumatera Selatan.

Peneliti memusatkan perhatian pada pengumpulan data tertulis dan lisan dari pihak terkait yang relevan dengan fokus penelitian, menggunakan teknik purposive sampling untuk memilih informan yang memiliki kapasitas sesuai kebutuhan penelitian.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Selatan, yang menjadi instansi penyelenggara layanan perizinan dan non-perizinan,

termasuk perizinan Usaha Kecil dan Menengah (UKM).

Alasan Pemilihan Lokasi:

- 1) DPMPTSP Sumatera Selatan memiliki peran strategis dalam mengimplementasikan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- 2) Lokasi ini relevan dengan fokus penelitian, yaitu mengkaji optimalisasi PTSP dalam mempercepat proses perizinan UKM.
- 3) Terdapat permasalahan aktual terkait efektivitas layanan, keterlambatan proses, dan rendahnya jumlah UMKM yang memiliki izin resmi.

b. Waktu Penelitian

- 1) Penelitian direncanakan berlangsung Oktober 2024 – Juni 2025 yang meliputi:
- 2) Persiapan (Oktober – November 2024)
- 3) Penyusunan proposal penelitian.
- 4) Pengajuan izin penelitian.
- 5) Penyusunan instrumen pengumpulan data.
- 6) Pengumpulan Data (Desember 2024 – Maret 2025)
- 7) Observasi lapangan.

8) Wawancara dengan informan terpilih.

- 9) Dokumentasi dan studi pustaka.
- 10) Pengolahan & Analisis Data (April – Mei 2025)
- 11) Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.
- 12) Penyusunan Laporan Akhir (Juni 2025)
- 13) Penyusunan Bab IV & Bab V.
- 14) Penyelesaian dan pengesahan skripsi.

2.3 Sumber dan Jenis Data

a. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data utama:

1) Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumber pertama di lapangan melalui:

- a) Observasi terhadap proses Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Penanaman Modal Provinsi Sumatera Selatan.
- b) Wawancara dengan informan yang terdiri dari:
 - i) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non-perizinan (1 orang)
 - ii) Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non-perizinan (1 orang)

iii) Staf pelayanan (1 orang)

iv) Masyarakat/pengguna layanan (4 orang)

2) Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen dan sumber resmi yang relevan, seperti:

- 1) Arsip dan laporan DPMPTSP Sumatera Selatan.
- 2) Data statistik UMKM dari Dinas Koperasi dan UMKM.
- 3) Peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik dan perizinan.
- 4) Jurnal, artikel ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu tentang PTSP dan pelayanan perizinan.

2. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Kualitatif

Berupa informasi deskriptif dalam bentuk kata-kata, penjelasan, dan uraian narasumber. Meliputi gambaran proses, kendala, dan strategi optimalisasi PTSP dalam mempercepat perizinan UKM.

b. Data Kuantitatif (penunjang)

Berupa angka atau statistik yang digunakan untuk memperkuat analisis kualitatif. Contoh: jumlah

UMKM di Sumatera Selatan, jumlah UMKM yang telah memiliki izin, waktu rata-rata penyelesaian izin, dll.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan empat teknik utama untuk memperoleh data yang relevan dan akurat:

1) Observasi

a. Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sumatera Selatan.

b. Fokus pengamatan meliputi: alur pelayanan, interaksi petugas dengan masyarakat, waktu penyelesaian perizinan, dan pemanfaatan teknologi informasi.

c. Tujuannya untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan layanan dan membandingkannya dengan prosedur yang telah ditetapkan.

2) Wawancara

a. Wawancara dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dengan informan yang dipilih secara purposive (berdasarkan kapasitas dan relevansi dengan penelitian).

b. Informan meliputi :

- i) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non-perizinan (1 orang)
- ii) Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non-perizinan (1 orang)
- iii) Staf pelayanan (1 orang)
- iv) Masyarakat/pengguna layanan (4 orang)

c. Pertanyaan difokuskan pada pengalaman, persepsi, kendala, dan saran terkait proses perizinan UKM melalui PTSP.

3) Studi Pustaka

a. Mengkaji literatur dan referensi yang relevan, seperti:

- i) Jurnal administrasi publik
- ii) Artikel ilmiah tentang pelayanan publik dan perizinan
- iii) Peraturan pemerintah terkait PTSP dan UMKM

b. Tujuannya untuk memperkuat landasan teori dan membandingkan hasil penelitian dengan studi terdahulu.

4. Dokumentasi

a. Mengumpulkan dan menelaah dokumen resmi, arsip, foto, dan laporan yang berkaitan dengan pelayanan PTSP.

b. Contoh: data statistik jumlah UMKM berizin, SOP pelayanan, laporan kinerja tahunan DPMPTSP, dan screenshot sistem layanan online.

c. Digunakan untuk melengkapi dan memverifikasi data hasil observasi dan wawancara.

2.5 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu menguraikan dan menginterpretasikan data yang diperoleh untuk memberikan gambaran nyata tentang Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mempercepat proses perizinan UKM.

Analisis dilakukan melalui tiga tahap utama:

a. Reduksi Data

Proses seleksi, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuannya untuk menyaring data yang relevan dengan fokus penelitian, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi PTSP. Contoh: Mengelompokkan data terkait

kendala pelayanan, prosedur, dan strategi perbaikan.

b. Penyajian Data (Data Display)

Menyusun data dalam bentuk narasi, tabel, grafik, atau bagan agar terorganisasi dan mudah dipahami. Penyajian data membantu menemukan hubungan antarvariabel dan memudahkan penarikan kesimpulan. Contoh: tabel perbandingan waktu penyelesaian perizinan sebelum dan sesudah implementasi sistem online.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Menafsirkan data yang telah disajikan untuk menemukan makna, pola, dan hubungan sebab-akibat. Kesimpulan diverifikasi dengan membandingkan data dari berbagai sumber (observasi, wawancara, dokumentasi) untuk memastikan keabsahan. Karena penelitian ini bersifat kualitatif, rumusan masalah dapat berkembang selama proses pengumpulan data.

2.6 Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin kredibilitas hasil penelitian, digunakan teknik triangulasi :

- a. Triangulasi Sumber → Membandingkan informasi dari berbagai narasumber.
- b. Triangulasi Teknik → Memeriksa data dari sumber yang sama dengan metode berbeda (misalnya observasi dan wawancara).
- c. Triangulasi Waktu → Mengambil data pada waktu berbeda untuk memeriksa konsistensi hasil.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Penelitian ini dilaksanakan pada 16 April 2025 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Selatan. Fokus penelitian adalah mengkaji Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mempercepat proses perizinan Usaha Kecil dan Menengah (UKM), dengan mengacu pada enam indikator menurut Hardiansyah (2018) dan lima indikator perizinan UMKM.

Pada indikator prosedur pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan

sistem Online Single Submission (OSS) dan Si Cantik Cloud telah menyederhanakan alur perizinan. Pelaku usaha dapat memproses izin tanpa harus datang langsung ke kantor, cukup mengunggah persyaratan secara online. Meskipun demikian, sebagian besar pelaku usaha masih memilih datang langsung ke kantor karena keterbatasan pemahaman terhadap penggunaan sistem. DPMPTSP telah menyediakan media pengaduan dan survei kepuasan masyarakat, namun tantangan literasi digital membuat efisiensi sistem daring belum maksimal.

Terkait waktu penyelesaian, DPMPTSP telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) maksimal lima hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap. Walaupun target waktu ini sudah jelas, di lapangan masih ditemukan keterlambatan penyelesaian izin akibat verifikasi berulang, lambatnya sistem online, dan koordinasi antarinstansi yang belum optimal.

Dalam hal biaya pelayanan, kebijakan bebas biaya (zero cost) diterapkan untuk seluruh jenis

perizinan UKM. Kebijakan ini disosialisasikan melalui papan pengumuman, brosur resmi, dan penjelasan langsung dari petugas. Masyarakat memahami dan mengakui bahwa proses perizinan tidak dipungut biaya sama sekali, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap layanan.

Pada indikator produk pelayanan, DPMPTSP menggunakan standar Klasifikasi Baku Lapangan Usaha (KBLU) dengan kode registrasi resmi (KBRI) yang berlaku di seluruh tingkatan pemerintahan. Pengawasan dilakukan oleh lembaga internal dan eksternal seperti Inspektorat, Ombudsman, dan Irjen Kemendagri. Evaluasi kualitas pelayanan dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat, forum konsultasi publik, dan sistem digital. Namun, tindak lanjut terhadap masukan masyarakat belum sepenuhnya disampaikan kembali secara transparan.

Untuk sarana dan prasarana, fasilitas yang tersedia tergolong memadai, meliputi ruang tunggu luas, loket pelayanan, ruang pengaduan, ruang laktasi, pojok

baca, dan taman bermain anak. Sistem internet dan perangkat kerja terkoneksi ke pusat. Meski demikian, belum tersedia fasilitas penunjang seperti koperasi atau toko internal yang menyediakan alat tulis, layanan fotokopi, dan materai, sehingga pemohon harus keluar kantor untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Indikator kompetensi petugas menunjukkan bahwa DPMPTSP memiliki komitmen tinggi dalam meningkatkan kualitas SDM. Pelatihan dan bimbingan teknis rutin diberikan sesuai perkembangan regulasi dan sistem, terutama OSS. Petugas diwajibkan memiliki sertifikasi, dan penempatan personel mempertimbangkan latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, dan hasil uji kompetensi. Evaluasi kinerja juga dilakukan melalui keluhan dan masukan masyarakat.

Secara keseluruhan, optimalisasi PTSP di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan telah berjalan dengan baik melalui penerapan sistem online, kebijakan bebas biaya, penyediaan sarana-prasarana memadai, dan penguatan kompetensi petugas. Namun, masih

terdapat kendala seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterlambatan penyelesaian izin, keterbatasan fasilitas penunjang administrasi, dan kurangnya transparansi terhadap tindak lanjut masukan publik. Perbaikan di aspek-aspek ini diharapkan dapat semakin mempercepat proses perizinan UKM dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

3.1.2 Perizinan Usaha Kecil Menengah

Penelitian mengkaji lima indikator utama perizinan UKM, yaitu dasar perizinan, proses perizinan, dokumen/persyaratan, biaya dan transparansi, serta dukungan pemerintah.

a. Dasar Perizinan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku usaha mengetahui perlunya izin usaha seperti Nomor Induk Berusaha (NIB) untuk legalitas dan akses bantuan pemerintah, namun pemahaman mereka terhadap dasar hukum dan regulasi yang mengaturnya masih sangat terbatas. Minimnya sosialisasi dan edukasi menjadi

penyebab utama kurangnya pengetahuan ini. Pihak DPMPTSP menegaskan bahwa dasar perizinan UKM mengacu pada Undang-Undang Cipta Kerja dan peraturan turunan yang diimplementasikan melalui sistem OSS.

b. Proses Perizinan

Proses perizinan telah beralih ke sistem digital berbasis OSS berbasis risiko, yang dinilai lebih efisien dan transparan dibanding metode manual. Pelaku usaha cukup mendaftar secara online, menyerahkan dokumen, dan menunggu verifikasi. Namun, kendala yang sering muncul adalah gangguan teknis seperti server lambat atau error, serta kesulitan penggunaan sistem oleh pelaku usaha yang kurang familiar dengan teknologi. Petugas DPMPTSP menyediakan pendampingan langsung untuk membantu masyarakat mengatasi kendala ini.

c. Dokumen/Persyaratan

Banyak pelaku usaha datang ke kantor DPMPTSP dengan dokumen yang belum lengkap

atau tidak terorganisir, serta belum memahami istilah dan fungsi dokumen penting seperti NIB, NPWP, dan surat keterangan usaha. Hambatan ini diperparah oleh keterbatasan akses internet dan keterampilan digital untuk mengunggah dokumen secara online. Pihak DPMPTSP telah melakukan sosialisasi dan pendampingan teknis, namun kendala ini tetap menjadi salah satu penghambat utama kelancaran perizinan.

d. Biaya dan Transparansi

Secara resmi, proses perizinan UKM di DPMPTSP tidak dikenakan biaya alias gratis. Informasi ini disampaikan secara terbuka melalui papan pengumuman dan brosur di ruang pelayanan. Meski demikian, pelaku usaha tetap mengeluarkan biaya tidak langsung seperti fotokopi, pembelian materai, dan transportasi. Walau tidak termasuk biaya resmi, pengeluaran tambahan ini mempengaruhi persepsi masyarakat bahwa proses

perizinan masih memerlukan biaya.

e. Dukungan Pemerintah

Dukungan pemerintah terlihat dari penyederhanaan proses perizinan melalui OSS, pemangkasan birokrasi, dan peningkatan transparansi. Dengan izin resmi, pelaku usaha dapat beroperasi secara legal, terlindungi hukum, dan mengakses fasilitas perbankan maupun bantuan pemerintah. Data 2024 menunjukkan bahwa setiap triwulan, lebih dari 350 perizinan berhasil diselesaikan tepat waktu, mencerminkan konsistensi dan kecepatan layanan. Namun, tantangan literasi digital masih menghambat sebagian pelaku usaha, sehingga perlu peningkatan sosialisasi dan pelatihan.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Penelitian ini membahas upaya Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan dalam mempercepat proses perizinan Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Optimalisasi dilakukan melalui

penerapan sistem digital OSS (Online Single Submission) dan Si Cantik Cloud, serta peningkatan aspek pelayanan yang dianalisis berdasarkan enam indikator utama menurut Hardiansyah (2018).

a. Prosedur Pelayanan

Transformasi prosedur menuju sistem digital memungkinkan pelaku usaha mengurus izin tanpa datang langsung ke kantor. Namun, di lapangan masih ditemukan kendala literasi digital dan kebingungan dalam penggunaan aplikasi. Banyak pelaku usaha memilih datang langsung untuk meminta panduan, sehingga mengurangi efisiensi. Meskipun tersedia media pengaduan, survei kepuasan, dan komunikasi daring, upaya sosialisasi sistem masih kurang maksimal dan lebih bersifat reaktif daripada proaktif. Peneliti menilai bahwa keberhasilan inovasi teknologi harus disertai edukasi, pendampingan, dan penyampaian informasi yang sederhana agar benar-benar meningkatkan keandalan dan kecepatan pelayanan.

b. Waktu Penyelesaian

SOP menetapkan durasi maksimal lima hari kerja sejak berkas lengkap diterima. Walaupun aturan ini jelas, praktik di lapangan sering melebihi batas waktu akibat verifikasi berulang, gangguan sistem OSS/Si Cantik, dan koordinasi antarinstansi yang kurang optimal. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara perencanaan dan pelaksanaan pelayanan, sehingga peneliti merekomendasikan perbaikan pada kecepatan sistem, penguatan koordinasi, serta monitoring dan evaluasi berkala.

c. Biaya Pelayanan

Secara formal, seluruh perizinan UKM bersifat gratis dan informasi ini diumumkan secara transparan. Namun, masyarakat tetap mengeluarkan biaya tidak langsung seperti fotokopi, materai, dan transportasi akibat kekurangan dokumen atau ketidaktahuan prosedur. Hal ini menandakan perlunya peningkatan sosialisasi, edukasi publik, dan penyediaan fasilitas pendukung seperti layanan

fotokopi dan materai di lingkungan kantor untuk mengurangi beban biaya tersembunyi.

d. Produk Pelayanan

Dokumen perizinan disusun sesuai standar Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang berlaku secara nasional dan diawasi oleh lembaga internal serta eksternal. Evaluasi dilakukan melalui survei dan forum publik, tetapi masyarakat merasa kurang mendapat umpan balik terkait tindak lanjut masukan mereka. Peneliti menilai penting adanya mekanisme pelaporan hasil tindak lanjut secara transparan untuk memperkuat akuntabilitas layanan.

e. Sarana dan Prasarana

Fasilitas utama seperti loket pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, taman bermain anak, pojok baca, serta jaringan internet terpusat sudah memadai. Namun, ketiadaan fasilitas pendukung administrasi seperti fotokopi dan penjualan materai mengurangi efisiensi proses, terutama bagi

pemohon dari luar kota. Penyediaan fasilitas ini akan meningkatkan kemudahan dan kecepatan pelayanan.

f. Kompetensi Petugas

Petugas secara rutin mengikuti pelatihan, bimbingan teknis, dan sertifikasi sesuai perkembangan regulasi, dengan penempatan berdasarkan kualifikasi dan pengalaman. Meskipun demikian, evaluasi kinerja masih bergantung pada keluhan masyarakat sehingga bersifat reaktif. Peneliti merekomendasikan sistem monitoring proaktif berbasis indikator kinerja dan evaluasi berkala untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

Secara keseluruhan, DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam optimalisasi PTSP melalui digitalisasi layanan, kebijakan bebas biaya, penyediaan fasilitas yang memadai, dan penguatan kompetensi SDM. Namun, terdapat tantangan berupa rendahnya literasi digital masyarakat, keterlambatan penyelesaian izin, beban biaya tidak

langsung, minimnya fasilitas administrasi penunjang, serta lemahnya mekanisme umpan balik dan monitoring kinerja. Perbaikan di aspek-aspek tersebut diyakini akan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

3.2.2 Perizinan Usaha Kecil Menengah

Penelitian ini mengkaji optimalisasi pelayanan perizinan UKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Selatan, dengan fokus pada lima indikator utama: dasar perizinan, proses perizinan, dokumen persyaratan, biaya dan transparansi, serta dukungan pemerintah, serta faktor-faktor penghambatnya.

a. Dasar Perizinan

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa pemahaman pelaku UKM terhadap landasan hukum perizinan masih rendah. Sebagian hanya mengetahui bahwa izin usaha diperlukan untuk legalitas, tetapi tidak memahami regulasi yang menjadi dasar seperti UU No. 11/2020

Cipta Kerja dan PP No. 5/2021 tentang Perizinan Berbasis Risiko. Kesenjangan informasi ini mengakibatkan banyak pelaku usaha hanya mengikuti arahan pihak lain tanpa memahami implikasi hukumnya. Peneliti menekankan perlunya sosialisasi intensif melalui media sosial, forum penyuluhan, video tutorial OSS, dan kerja sama dengan komunitas pelaku usaha.

b. Proses Perizinan

Penerapan OSS berbasis risiko telah menyederhanakan prosedur dan meningkatkan efisiensi, namun masih menghadapi kendala seperti gangguan teknis (error sistem, server lambat) dan rendahnya literasi digital masyarakat. Sebagian pelaku usaha masih kesulitan membuat akun, mengunggah dokumen, dan menavigasi sistem. DPMPTSP menyediakan pendampingan, namun belum dilakukan secara intensif dan merata. Peneliti merekomendasikan penguatan layanan konsultasi teknis OSS, penyediaan pusat bantuan digital, dan peningkatan stabilitas sistem.

c. Dokumen Persyaratan

Banyak pelaku usaha datang dengan dokumen tidak lengkap atau tidak rapi, belum memahami istilah administratif seperti NIB, NPWP, Surat Keterangan Usaha, serta kesulitan mengunggah dokumen secara online. Literasi administrasi yang rendah dan akses informasi terbatas memperlambat proses. Peneliti menyarankan pembuatan template dokumen, panduan langkah demi langkah, video tutorial, serta kolaborasi dengan desa/kelurahan untuk memperluas jangkauan edukasi.

d. Biaya dan Transparansi

Secara resmi, perizinan UKM gratis, dengan informasi yang jelas dipublikasikan di ruang pelayanan. Namun, terdapat biaya tidak langsung seperti fotokopi, materai, dan transportasi yang membebani pelaku usaha, khususnya yang belum menguasai OSS sehingga harus datang langsung. Rekomendasi perbaikan meliputi penyediaan fasilitas administrasi seperti fotokopi

gratis, penjualan materai, dan koperasi internal.

e. Dukungan Pemerintah

Pemerintah telah menunjukkan komitmen melalui digitalisasi layanan dan penyederhanaan birokrasi, yang mempercepat pengurusan izin dan meningkatkan transparansi. Data 2024 menunjukkan rata-rata lebih dari 350 izin UKM diselesaikan tepat waktu setiap triwulan. Namun, keterbatasan literasi digital masih menjadi penghambat, sehingga perlu edukasi, pelatihan, dan bimbingan teknis yang merata.

3.2.3 Faktor Penghambat Utama

- 1) Rendahnya literasi digital dan hukum pelaku usaha.
- 2) Keterbatasan akses teknologi dan internet.
- 3) Sosialisasi dan pendampingan teknis yang belum merata.
- 4) Dokumen pendukung yang tidak lengkap atau tidak valid.
- 5) Biaya tidak langsung yang membebani pelaku usaha.
- 6) Umpan balik masyarakat yang belum optimal

dimanfaatkan untuk perbaikan.

Secara keseluruhan, digitalisasi perizinan melalui OSS di DPMPTSP telah meningkatkan kecepatan, keterbukaan, dan efisiensi, namun keberhasilan penuh masih terkendala oleh literasi digital rendah, hambatan teknis, dan kurangnya fasilitas pendukung. Optimalisasi perlu diarahkan pada edukasi publik, pendampingan intensif, peningkatan infrastruktur digital, serta penyediaan layanan administratif terpadu.

D. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mempercepat proses perizinan Usaha Kecil Menengah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan, bahwa pelayanan perizinan di DPMPTSP sudah baik namun belum optimal Adapun beberapa upaya Optimalisasi :

- a. Pemanfaatan sistem OSS berbasis risiko PTSP secara optimal telah menerapkan sistem Online single submission (OSS) yang mengintegrasikan proses perizinan berusaha berbasis risiko. Sistem ini memungkinkan pelaku UKM melakukan pengajuan izin secara online, mengurangi waktu tunggu, dan mempercepat penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai izin dasar.
- b. Pendampingan dan Edukasi pelaku UKM PTSP secara aktif memberikan pendampingan langsung kepada pelaku UKM, terutama bagi mereka yang belum terbiasa dengan sistem digital. Sosialisasi dan pelatihan terkait pengurusan izin dan persyaratan administrasi juga menjadi bagian dari strategi untuk mengoptimalkan pemahaman masyarakat dan memperlancar proses perizinan.
2. Faktor yang menjadi penghambat Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mempercepat proses perizinan Usaha Kecil Menengah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan, bahwa yang menjadi faktor penghambat yaitu terbatasnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan, keterbatasan akses dan penguasaan teknologi serta kurangnya sosialisasi dan edukasi yang menyeluruh kepada pelaku usaha sehingga menjadi faktor penghambat dalam mempercepat proses perizinan.

4.2 Sarana

Berdasarkan simpulan diatas maka penulis memberikan saran, yaitu :

1. Untuk mengoptimalkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mempercepat Proses Perizinan Usaha Kecil Menengah, perlu dilakukan peningkatan literasi digital dan pemahaman regulasi kepada pelaku usaha melalui sosialisasi yang berkelanjutan dan pelatihan teknis

yang mudah diakses. Pemanfaatan sistem OSS harus didukung dengan infrastruktur digital yang stabil. Selain itu, penguatan koordinasi antar instansi teknis dan perbaikan sistem pengawasan internal juga menjadi kunci dalam menjamin ketepatan waktu dan efisiensi proses perizinan.

2. Untuk Pemerintah Kantor DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan meningkatkan infrastruktur teknologi, seperti kapasitas jaringan dan server agar pelayanan dapat berjalan tanpa hambatan teknis dan perlu adanya keterbukaan informasi publik, edukasi dan sosialisasi secara langsung agar masyarakat paham akan manfaat perizinan berusaha.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Berry, L. L., Zeithaml, V.A., & Parasuraman, A. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer*

Perceptions and Expectations.
The Free Press

Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. 2007. *The New Public Service: Serving, Not Steering.* M.E. Sharpe.

Dunn, W. N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik (Terjemahan).* Gadjah Mada University Press.

Dye, T. R. 2002. *Understanding Public Policy (10th ed.).* Prentice Hall.

E, Utrecht. 1963. *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia* Cet VI. Jakarta.

Ismail, Nurdin dan Hartati, Sri. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial.* Surabaya : Media Sahabat Cendikia.

Juniarso, Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik.* Bandung : Nuansa.

Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium).* Prenhallindo.

Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Akuntabilitas dan Good Governance.* LAN RI.

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (12th ed.). Pearson Education
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1997. "Optimalisasi". Kampus Umum Bahasa Indonesia Entri. Jakarta : Balai Pustaka.
- R, Soedjadi. 2000. *Kiat Pendidikan Matematika Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Samma, Ardy Syahputra. 2016. *Transparansi Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Kalimantan Utara.
- Sjachran, Basah. 2010. *Sistem Perizinan Sebagai Istrumen Pengendali Lingkungan*.
- Spancer, L. M., & Spancer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons.
- Soerjono, Soekanto. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. UI Press Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung.
- Sujarwoto. 2012. *Governance And Decentralization Survey (GDS)*.
- Sutendi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Tambunan. 2013. *Usaha Mikro Kecil dan Menengah*.
- United Nations Development Programme (UNDP). (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. UNDP Policy Document.
- Zethaml, Parasuraman dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York.
- Jurnal :**
- Daraba, Dahyar. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas PTSP Dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik di Kabupaten Takalar. Jurnal

- Administrasi Public Vol. 5
no.1
- Dkk, Rizal. 2018. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang. Stisip Muhammadiyah Rappang. Sindereng Rappang Indonesia.
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press
- Huda, Mohammad Nurul. 2018. Optimalisasi Sarana dan Prasarana Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam.
- Muhammad, Mikial. 2023. Optimalisasi Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe Utara.
- Nabila, Dinda Damantya. 2024. Optimalisasi Pelayanan Izin Usaha Mikro Kecil Menengah Berbasis Risiko Secara Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Timur.
- Sukur, Suleman. 2021. Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate.
- Zimmerman, M. A. (1995). Psychological Empowerment: Issues and Illustrations. American Journal of Community Psychology, 23(5), 581–599.
- Sumber Lain :**
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2023
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2016 Tentang Pedoman Numenklaktur DPMPTSP.
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 5
Tahun 2021 Tentang
Penyelenggaraan Perizinan
Berusaha Berbasis Resiko.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun
2008 Tentang Usaha Mikro,
Kecil, dan Menengah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun
2009 Tentang Pelayanan
Publik.

Undang-Undang Nomor 97 Ayat 1
Tahun 2014 Tentang Pelayanan
Terpadu Satu Pintu.

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 9 Tahun 1995 Tentang
Usaha Kecil

