

**INOVASI PELAYANAN “JOSS BANGET MAS”  
(JEMPUT *ONLINE SINGLE SUBMISSION* BERSAMA INSTANSI TERKAIT DAN MALAM HARI  
BISA) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BLITAR**

**Ayu Apriliana Puspita Styareni**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[ayu.17040674001@mhs.unesa.ac.id](mailto:ayu.17040674001@mhs.unesa.ac.id)

**Eva Hany Fanida**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[evafanida@unesa.ac.id](mailto:evafanida@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Pelayanan yang efektif dan efisien adalah tuntutan dari masyarakat kepada instansi pemerintah dalam memberikan pelayanannya. DPMPTSP Kabupaten Blitar merupakan salah satu instansi pemerintah yang meluncurkan inovasi pelayanan publik. Inovasi yang diluncurkan oleh DPMPTSP adalah Pelayanan Joss Banget Mas, yaitu Jemput *Online Single Submission* Bersama Instansi Terkait dan Malam Hari Bisa. Inovasi ini merupakan bukti bahwa DPMPTSP Kabupaten Blitar telah melakukan percepatan pelayanan dan sekaligus menjawab permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Jauhnya lokasi kantor yang berada di tengah kota serta persyaratan yang belum diketahui banyak masyarakat menjadi dasar diluncurkannya inovasi Joss Banget Mas. Tujuan dari penelitian ini guna mendeskripsikan terkait pelayanan Joss Banget Mas. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan jenis penelitian yang dipilih oleh peneliti dengan pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Joss Banget Mas telah beroperasi dengan baik dan sesuai dengan kebijakan PP No. 24 Tahun 2018. Selanjutnya sumber ide-ide inovasi mendapatkan masukan dari pegawai maupun masyarakat. Budaya inovasi pada inovasi Joss Banget Mas adalah penyederhanaan syarat-syarat sehingga memudahkan masyarakat dalam mendaftarkan perizinan usahanya. Selanjutnya kemampuan dan alat inovasi Joss Banget Mas cukup memadai tetapi terdapat kekurangan pada bagian alat yang digunakan. Kemudian tujuan, hasil, pendorong dan hambatan adalah untuk mempermudah pelaku usaha dalam memperoleh perizinan berusaha, hambatannya yaitu sering terjadi *error* dan *down* pada *server* OSS. Terakhir, DPMPTSP Kabupaten Blitar mengadakan pelayanan mandiri kepada masyarakat guna mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan Publik, Pelayanan Joss Banget Mas, *Online Single Submission* (OSS).

**Abstract**

*Effective and efficient services are demands from the community on government agencies in providing their services. DPMPTSP Blitar regency of the government agencies that has launched public service innovations. The innovation launched by the DPMPTSP Blitar Regency call as Joss Banget Mas Service with Online Single Submission Delivery with Related Agencies and Can Night. This innovation is proof that the DPMPTSP Blitar Regency and at the same time answers the problems faced by the community. The remote location of the launch of the Joss Banget Mas innovation. The purpose of this research is to describe the services related to Joss Banget Mas. Descriptive research with a qualitative approach is the type with the data collection techniques using observation, interviews, documentation and literature study. The results showed that the Joss Banget Mas service innovation had operated well and was in accordance with applicable policies. The second indicator of governance and innovation in its implementation is in accordance with PP. 24 of 2018. Furthermore, sources of innovative ideas get input from employees and the public. The culture of innovation in Joss Banget Mas innovation is the simplification of the requirements so that it makes it easier for the public to register business licenses. Furthermore, the capabilities and innovation tools of Joss Banget Mas were sufficient but there were shortcoming in the parts of the tools used. Then the objectives, results, drivers and obstacles are to make it easier for business actors to obtain business licenses, there are also obstacles, namely frequent errors and downs on the OSS server. Finally, DPMPTSP Blitar Regency provides independent services to the community to collect innovation data for a single innovation.*

**Keywords:** Innovation, Public Service, Joss Banget Mas Service, *Online Single Submission* (OSS)

## PENDAHULUAN

Kekuasaan militer, politik, ekonomi, sosial dan budaya yang diatur oleh pemerintah di suatu wilayah merupakan definisi dari negara. Syarat utama yang harus dimiliki oleh sebuah negara adalah adanya penduduk dimana secara hukum memiliki izin untuk tinggal di negara tersebut. Negara mempunyai kewajiban untuk melayani dan memenuhi segala kebutuhan dasar setiap warga negara yang merupakan tanggung jawabnya. Melayani dalam hal ini adalah memberikan pelayanan publik untuk masyarakat secara umum tanpa membedakan status sosial dan golongan. Kepercayaan masyarakat terhadap negaranya dinilai dari pemberian pelayanan publiknya apakah sudah memberikan kepuasan atau belum. Pemberian pelayanan tercipta dengan adanya kemampuan dan kreativitas dalam pengembangan mencapai tujuan bersama (Studi et al., 2020). Tujuan utama organisasi pemerintah adalah melakukan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah terus berupaya dan memperbaiki untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Kehidupan manusia sebenarnya tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan, itu sebabnya setiap manusia membutuhkan pelayanan (Sinambela, 2011). Pelayanan adalah interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain maupun mesin secara fisik dan memberikan kepuasan pada pelanggan (Barata, 2016). Sedangkan pelayanan publik ialah sebuah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dalam hal ini adalah organisasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus digerakkan lalu disosialisasikan secara terbuka kepada masyarakat. Menurut salah satu ahli mengungkapkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pemenuhan keperluan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik (Mahmudi, 2010). Kemudian dalam memberikan pelayanan publik, organisasi pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan. Masyarakat memiliki hak dan kewajiban mengawasi pemerintah dalam penyelenggaraan negara serta pada proses pengambilan keputusan, agar terwujudnya pelayanan publik yang optimal (Fajar Ningtias & Meirinawati, 2018). Selanjutnya transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban merupakan indikator pelayanan publik (Ulumudin, 2014). Pendapat lain diungkapkan oleh Surjadi tentang pelayanan publik sebagai upaya negara guna melengkapi kebutuhan dasar yang merupakan hak setiap warga negara atas barang jasa dan pelayanan administrasi lainnya (Asmoro, 2019). Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan yakni

pelayanan publik merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu organisasi maupun instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik di Indonesia sekarang masih dianggap kurang oleh beberapa pihak dan masyarakat. Laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia merupakan bukti kekecewaan masyarakat terhadap kurangnya pelayanan dari instansi pemerintah. Pengertian Ombudsman dapat dilihat pada pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, sebagai berikut:

“Organisasi pemerintah yang berkewajiban memonitoring pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) serta Badan Usaha Milik Swasta atau perserangan yang diberi tugas untuk melaksanakan pelayanan publik yang sebagian maupun seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah” (Ombudsman, 2019)

Dibawah ini merupakan data laporan pengaduan masyarakat diseluruh Negara Indonesia kepada Ombudsman Republik Indonesia dalam kurun waktu 2019, berikut datanya:

Grafik 1  
Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi



Sumber: Data Ombudsman RI Tahun 2019 (Ombudsman, 2019)

Berdasarkan data klasifikasi dugaan maladministrasi, urutan pertama adalah penundaan berlarut, dan permasalahan ini juga terjadi pada instansi publik salah satunya adalah PTSP. Hal ini sesuai dengan data laporan

masyarakat terkait perizinan kepada Ombudsman Republik Indonesia, berikut data laporan masyarakat pada tahun 2019:

Grafik 2  
Laporan Masyarakat Terkait Perizinan ke Ombudsman RI 2019



Sumber: Dokumen Ombudsman RI 2019 (Ombudsman, 2019)

Jumlah laporan pengaduan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi kepada PTSP yang diterima oleh Ombudsman dapat dilihat dari data diatas bahwa penundaan berlarut mempunyai jumlah yang paling banyak dengan 40,2%. Hal ini akan menjadi bahan evaluasi pemerintah terhadap bidang perizinan, bahwa pelayanan publik di Negara Indonesia masih perlu perbaikan untuk lebih baik lagi.

Inovasi merupakan upaya yang dilakukan instansi pemerintah dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi menurut Rogers (dalam Suwarno) mengatakan bahwa sebuah ide, praktek, objek yang belum pernah ada sebelumnya (Suwarno, 2017). Selain itu Suwarno juga berpendapat bahwa sebuah inovasi dapat berupa suatu produk maupun jasa, teknologi, struktur dan administrasi yang sebelumnya belum pernah ada (M. (dalam S. Afif, 2019). Penyelenggaraan inovasi pelayanan dilakukan oleh pemerintah di tingkat kabupaten/kota yang bertujuan agar masyarakat merasakan pelayanan yang optimal dari pemerintah. Disisi lain instansi pemerintah juga dituntut menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan, efektif dan efisien (Ramadhani & Eva Hani, 2018). Ditambah pemerintah memiliki kewajiban menyediakan barang dan jasa yang diperlukan oleh masyarakat luas, baik melalui birokrasinya maupun melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN) (Warsono et al., 2018). Pada saat ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah melakukan berbagai terobosan inovasi yang digalakkan di berbagai kalangan, hal ini merupakan bentuk tugas tanggung jawab dari pemerintah. Tidak ketinggalan Provinsi Jawa Timur terus membuat terobosan baru terkait inovasi pelayanan publik, sejak tahun 2016 silam sudah

banyak berbagai inovasi yang muncul dari pemerintah kabupaten/kota di Jawa Timur. Hal ini dibuktikan dengan adanya berita bahwa salah satu kabupaten yang ada di Jawa Timur yaitu Pemerintah Kabupaten Blitar berhasil meraih penghargaan Top 25 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) 18 Jawa Timur pada Tahun 2018 (Blitarkab.go.id, 2018).

Inovasi yang digalakkan oleh Pemerintah Kabupaten Blitar yakni dalam hal pelayanan publik dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan dalam hal ini dinaungi oleh DPMPTSP. Pentingnya penanaman modal dan perizinan tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal, pasal 25 ayat (4) yang menerangkan bahwa:

“Perusahaan penanaman modal yang akan melakukan usaha dan/atau kegiatan wajib memperoleh izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dari instansi yang memiliki kewenangan, kecuali ditentukan lain dalam undang-undang (Kemenkeu, 2007)”

Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melakukan perizinan berusaha, agar mendapatkan jaminan atas hak-haknya dari negara. Dengan demikian, apabila terjadi hal yang merugikan pelaku usaha, maka badan hukum yang berwenang akan menjaminkannya. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* mengatur tentang reformasi penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha, mulai dari subyek, obyek, sistem dan prosedur penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha (Purwanto, 2020). Tetapi dalam pelaksanaannya, tingkat pemahaman pelaku usaha terhadap sistem OSS masih rendah. Kondisi geografis Kabupaten Blitar yang tidak semuanya terjangkau oleh jaringan internet, SDM pelaku usaha di Kabupaten Blitar yang tidak semuanya paham atau mengerti teknologi dan kondisi waktu usaha biasanya di siang hari, sehingga untuk mengurus izin usaha pada siangnya kesulitan. Hal tersebut dibuktikan dengan data jumlah pengguna OSS pada tahun 2018 sebagai berikut:



Gambar 1

Data 12 Jenis Perizinan OSS  
(Dokumen DPMPTSP Kabupaten Blitar, 2018)

Pada data tersebut usaha perdagangan yang tercatat telah mendaftarkan izin usaha perdagangan dalam OSS masih 58, tidak sebanding dengan UMKM dan industri di Kabupaten yang mencapai ribuan. Permasalahan seperti ini juga disampaikan oleh Bapak Rendra Dwi Santoso, SE, MM selaku kepala seksi pelayanan perizinan, bahwa:

“Jadi begini mbak, banyak pelaku usaha yang tidak punya waktu untuk mengurus izin usaha mereka, karena keterbatasan waktu dan lokasi yang tidak dekat” (Wawancara pada tanggal 13 Maret 2020)

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Moh. Kholil selaku masyarakat awam, mengatakan bahwa:

“Saya ini masyarakat awam, tidak tahu harus kemana dan persyaratan apa saja untuk mendaftarkan izin usaha saya ini mbak, saya hanya tergantung dengan carik di desa ini” (Wawancara pada tanggal 13 Maret 2020)

Melalui DPMPTSP akan melakukan terobosan baru agar permasalahan tersebut dapat terselesaikan. Instansi publik yang menyelenggarakan pelayanan administrasi perizinan merupakan tugas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebuah inovasi yang digalakkan oleh DPMPTSP adalah Joss Banget Mas yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan berusaha. Inovasi Joss Banget Mas ini diluncurkan pada Hari Selasa, 10 September 2019. Hal ini dijelaskan oleh Drs. Rully Wahyu P, ME selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa:

“Dengan adanya Joss Banget Mas (Jemput *Online Single Submission* Bersama Instansi Terkait dan Malam Hari Bisa) saya berharap inovasi ini bisa mempercepat dan mempermudah pelayanan berusaha. Sehingga investasi dan kesejahteraan masyarakat terutama pelaku usaha di Kabupaten Blitar (Deliknews.com, 2019)”

Sesuai dengan pernyataan Drs. Rully Wahyu P, ME selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Blitar bahwa beliau berharap inovasi ini dapat menjawab permasalahan yang terjadi dikalangan masyarakat. Adanya pelayanan Joss Banget Mas dengan bentuk jemput bola kepada masyarakat dan dibuat sederhana dalam hal persyaratan sehingga dapat menyelesaikan permasalahan utama yang dirasakan oleh masyarakat selama ini khususnya masyarakat Kabupaten Blitar. Dalam acara peresmian tersebut Bupati Blitar Drs. H. Rijanto, MM juga menegaskan bahwa:

“Dengan adanya inovasi Joss Banget Mas ini dapat membantu mendorong investasi di Kabupaten Blitar dan beliau juga menerangkan bahwa penyederhanaan proses perizinan yang terintegrasi secara elektronik dan percepatan pelayanan perizinan merupakan bagian percepatan realisasi pendapatan ekonomi daerah untuk kepentingan masyarakat Kabupaten Blitar” (Blitarkab.go.id, 2019)

Berdasarkan permasalahan diatas, keberhasilan inovasi Joss Banget Mas dapat dihubungkan dengan teori faktor keberhasilan inovasi yang dikemukakan oleh (Arundel et al., 2019) yang terdiri dari enam indikator yaitu:

1. *Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi)  
Ada berbagai alasan instansi pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi, yaitu mulai dari permintaan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik sampai adanya kendala anggaran didalamnya. Peran tata kelola dan kemampuan organisasi publik merupakan cara untuk mengatasi tuntutan masyarakat terkait dengan pelayanan publik. Pemerintah juga mempengaruhi bagaimana inovasi terjadi, dengan membuat kebijakan tentang inovasi yang disepakati oleh pihak terkait. Secara teori, pemerintah atau tata kelola memiliki peran untuk mempengaruhi proses inovasi dan tidak ada kekuasaan dibawahnya yang dapat turut andil dalam pengambilan keputusan.
2. *Sources of ideas for innovation* (sumber ide-ide inovasi)  
Peran pemerintah dalam mendukung inovasi yaitu dengan memberikan sumber-sumber ide yang mencakup pembuatan pelayanan, kebijakan, tujuan dan konsep baru. Sumber-sumber ide atau gagasan ini bisa didukung dengan masukan dari pihak lain ataupun masyarakat dengan maksud untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. *Innovation culture* (budaya inovasi)  
Budaya inovasi dapat diartikan sebagai nilai, kebiasaan dan asumsi yang dianut oleh suatu organisasi tertentu. Terdapat faktor yang mempengaruhi budaya inovasi salah satunya karakter pemimpin. Budaya inovasi membutuhkan strategi dalam mengurangi resiko dalam kegagalan inovasi, hal ini dapat terjadi karena adanya kurangnya sumber daya manusia mengembangkan dan menerapkan inovasi, teknologi yang sering error serta masyarakat yang masih gptek. Kemudian yang menjadi ukuran budaya inovasi meliputi dukungan, kepemimpinan dan pengalaman manajer senior untuk inovasi dan sikap manajemen dan pegawai lain terhadap resiko dalam inovasi.
4. *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat)

Kemampuan dan alat sangat berpengaruh dalam keberhasilan suatu inovasi. Pembelajaran dan pelatihan oleh pegawai juga sangat penting untuk meminimalisir terjadinya resiko, sehingga perlu adanya intensif dan penghargaan yang diberikan kepada pegawai. Kemudian dari segi alat yang digunakan untuk berinovasi tidak ada permasalahan yang dapat menghambat berjalannya sebuah inovasi.

5. *Objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan)

Untuk membuat sebuah inovasi membutuhkan tujuan, hasil, pendorong dan hambatan yang relevan dengan sektor bisnis, faktor ini juga selaras dengan organisasi publik. Yang menjadi pendorong dalam inovasi yaitu kebijakan atau kritik dan saran dari masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik. Selanjutnya, kurangnya dukungan manajemen untuk inovasi, intensif pegawai, resistensi pegawai, dan budaya organisasi yang buruk merupakan hambatan adanya sebuah inovasi.

6. *Collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal)

Sebuah inovasi ternyata dapat mengumpulkan data yang dapat dijadikan acuan dalam menentukan inovasi tersebut apakah inovasi transformasi atau bukan, dan apabila pegawai mampu melakukan pembaharuan serta dapat mengimplementasikannya.

Berdasarkan pemaparan diatas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai Joss Banget Mas sebagai upaya meningkatkan pelayanan perizinan berusaha, maka judul yang diambil oleh peneliti adalah **“Inovasi Pelayanan Joss Banget Mas (Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait dan Malam Hari Bisa) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar”**

## **METODE**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif dideskripsikan sebagai berikut:

“Penelitian kualitatif merupakan penelitian tidak data dijelaskan, diukur ataupun digambarkan menggunakan pendekatan kuantitatif tetapi penelitian ini untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial. Penelitian kualitatif suatu metode penelitian yang menekankan pada filsafat *post positivism*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, sebagai lawannya eksperimen), dimana yang berperan sebagai instrument kunci adalah peneliti. *Purposive* dan *snowbal* merupakan cara

pengambilan sampel, teknik pengumpulan dengan trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan arti dari pada generalisasi”(Sugiyono, 2014)

Penelitian ini berupaya menerangkan keadaan atau kejadian sehingga membentuk data yang bersifat deskriptif dengan tujuan memberikan informasi terkait Joss Banget Mas kepada masyarakat. Gambaran lengkap dari Inovasi Pelayanan Joss Banget Mas di DPMPTSP Kabupaten Blitar merupakan fokus yang diambil oleh peneliti dengan mengacu pada teori faktor keberhasilan inovasi menurut (Arundel et al., 2019) yang terdiri dari:

1. *Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi)
  - a. Peran pemimpin dalam menyikapi sebuah inovasi
  - b. Pelaksanaan inovasi pelayanan Joss Banget Mas
  - c. Sosialisasi inovasi pelayanan Joss Banget Mas
2. *Sources of ideas for innovation* (sumber ide-ide inovasi)
  - a. Adanya keterbaruan inovasi
  - b. Cara penyampaian suatu ide-ide inovasi
  - c. Usaha yang dilakukan pihak DPMPTSP Kabupaten Blitar untuk memberikan suatu media penyampaian masukan atau kritikan
3. *Innovation culture* (budaya inovasi)
  - a. Prosedur inovasi pelayanan Joss Banget Mas
  - b. Biaya yang digunakan pemohon dalam mengurus perizinan usaha
  - c. Syarat-syarat pendaftaran perizinan usaha melalui inovasi Joss banget Mas
4. *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat)
  - a. Pelatihan yang diberikan pada pegawai DPMPTSP Kabupaten Blitar
  - b. Cara pelayanan yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Blitar
  - c. Teknologi yang digunakan pada inovasi Joss Banget Mas
5. *objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan)
  - a. Tujuan adanya inovasi pelayanan Joss Banget Mas
  - b. Hasil inovasi pelayanan Joss Banget Mas
  - c. Manfaat inovasi pelayanan Joss Banget Mas
  - d. Hambatan atau kendala inovasi pelayanan Joss Banget Mas
6. *Collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan data informasi tunggal)
  - a. Cara yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Blitar untuk menjadikan invasi pelayanan Joss Banget Mas
  - b. Layanan inovasi yang diakses satu pintu
  - c. Layanan baru yang dikeluarkan DPMPTSP Kabupaten Blitar



Dalam pengambilan fokus penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi serta studi kepustakaan. Peneliti dalam melakukan observasi dengan cara datang langsung ke DPMPTSP, sedangkan wawancara dilaksanakan dengan pihak dinas terkait khususnya di bidang perizinan, dan dokumentasi dalam bentuk gambar serta studi kepustakaan. Teknik penentuan informan adalah menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu sesuai dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian. Hal ini yang menjadi subyek yaitu Bapak Rendra Dwi Santoso, SE, MM selaku kepala seksi pelayanan perizinan, pegawai dan masyarakat yang menggunakan pelayanan Joss Banget Mas. Kemudian peneliti menganalisis data menggunakan empat tahapan, yaitu sebagai berikut: pengumpulan data terkait observasi, wawancara dan dokumentasi, dilakukan reduksi data yang difokuskan untuk penelitian dan hasil yang akan diteliti, selanjutnya penyajian data yang akan dikembangkan peneliti dan ditarik kesimpulan penelitian yang berdasarkan data yang menjawab rumusan masalah yang ada.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) mengatur tentang reformasi penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha, mulai dari subjek, objek, sistem dan prosedur penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha. Perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau *Online Single Submission* merupakan sebuah aplikasi perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Peraturan Pemerintah ini ditetapkan pada tanggal 21 Juni 2018, dan di *launching* pelaksanaannya oleh Presiden RI Bapak Joko Widodo pada tanggal 9 Juli 2018, yang dalam sambutannya Presiden RI menyampaikan bahwa:

“Pelayanan perizinan berusaha saat ini harus diselenggarakan dengan cepat dan tepat, satu jam dapat diselesaikan sebagaimana di negara-negara maju sekaligus bertujuan untuk mempermudah pelayanan investasi yang saat ini masih sulit dan berbelit-belit” (Sambutan Presiden RI, 2018)

Pelayanan perizinan berusaha semua sektor harus melalui sistem OSS ini, kecuali sektor pertambangan dan keuangan. Sistem OSS ini merupakan sistem penyelenggaraan perizinan berusaha yang terintegrasi di kementerian-kementerian sektoral dan lembaga

pemerintah lainnya yang dapat diakses oleh pelaku usaha secara *online* melalui portal [www.oss.go.id](http://www.oss.go.id).

Sejak sistem *Online Single Submission* ini di *launching* oleh Presiden RI, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar melakukan penyiapan sumber daya manusia, jaringan internet dan sarana prasarana lainnya agar sistem *Online Single Submission* dapat diimplementasikan. Pada Bulan Agustus 2018, DPMPTSP Kabupaten Blitar menerapkan pelayanan perizinan berusaha berbasis pada sistem OSS, sehingga pelayanan izin usaha yang semula dilakukan secara manual sudah tidak dilakukan lagi. Kondisi cakupan pelayanan perizinan berusaha OSS di DPMPTSP Kabupaten Blitar masih rendah, cakupan perizinan berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS) selama tahun 2018 sebagaimana data 12 jenis perizinan *Online Single Submission* terbanyak sesuai dengan gambar 1 pada pendahuluan. Pada data tersebut usaha perdagangan yang tercatat telah mendaftarkan izin usaha perdagangan dalam OSS masih 58, sedangkan izin usaha industri sebanyak 28 dan izin usaha jasa konstruksi sebanyak 14. Selanjutnya pada tahun 2019 dihitung sampai Bulan April, cakupan perizinan berusaha melalui OSS dengan 12 jenis izin usaha terbanyak yaitu sebagaimana gambar berikut:



Gambar 2

Data 12 Jenis Perizinan OSS  
(Dokumen DPMPTSP Kabupaten Blitar, 2019)

Sebagaimana data OSS sampai Bulan April tahun 2019, cakupan surat izin usaha perdagangan sebanyak 175 mengalami peningkatan dibandingkan pada Tahun 2018 tetapi hal ini masih sangat jauh apabila dibandingkan potensi usaha perdagangan di wilayah Kabupaten Blitar yang mencapai ribuan. Bahkan untuk usaha industri dan jasa konstruksi mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya dan jumlah usaha yang melakukan pendaftaran melalui OSS tersebut masih sangat kecil dibandingkan potensi yang ada di wilayah Kabupaten Blitar.

Perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) masih baru dilaksanakan, sehingga banyak permasalahan dan kendala yang dihadapi dari masyarakat selaku pelaku usaha,

sehingga perlu adanya upaya-upaya untuk melakukan perbaikan. Maka dari itu, guna meningkatkan pelayanan perizinan berusaha OSS melalui DPMPTSP Kabupaten Blitar melakukan terobosan baru yaitu “Joss Banget Mas” (Jemput *Online Single Submission* Bersama Instansi Terkait dan Malam Hari Bisa). Joss Banget Mas merupakan konsep pelayanan sinergi dari DPMPTSP Kabupaten Blitar bersama dengan instansi terkait seperti Dinas PUPR, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Dinas Penindustrian dan Perdagangan, Kantor Pajak Pratama, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan dan instansi lainnya yang secara bersama-sama melakukan jemput bola atau mendekati ke komunitas pelaku usaha atau ke suatu tempat, sehingga pelaku usaha dalam satu tempat yang secara jarak lebih dekat dapat menikmati berbagai layanan usaha utamanya layanan perizinan berusaha OSS.

Berdasarkan hasil penjabaran data yang diperoleh dalam hasil penelitian oleh peneliti terkait dengan inovasi pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Blitar, maka dapat dilakukan analisis dengan mengacu pada teori faktor keberhasilan inovasi menurut Arundel, Bloch dan Ferguson (2019) yang terdiri dari *governance and innovation* (tata kelola dan inovasi), *sources of ideas for innovation* (sumber ide-ide inovasi), *innovation culture* (budaya inovasi), *capabilities and tools* (kemampuan dan alat), *objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan), dan *collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan data informasi tunggal). Untuk dapat mengetahui penjelasan yang lebih dalam terkait inovasi Joss Banget Mas, maka setiap poin dalam inovasi Joss Banget Mas dapat dikaji dengan menggunakan faktor keberhasilan inovasi yang telah disebutkan.

a. *Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi)

Tata kelola dan inovasi merupakan peran pemerintah dalam proses pembentukan inovasi. Sebuah inovasi hadir dengan proses yang tidak sederhana yang datang hanya dengan gagasan, akan tetapi perlu diterapkan dan diintegrasikan ke dalam sistem dan diperlukan proses pemantauan untuk mendapatkan hasil dalam jangka panjang (M. Afif, 2019). Proses tersebut terjadi karena terdapat peraturan baru yaitu peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, dengan adanya peraturan pemerintah tersebut tentang perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik tentu membutuhkan penyesuaian mulai dari masyarakat selaku pelaku usaha dan sumber daya pelayanannya dari DPMPTSP Kabupaten. Peran pemerintah dalam proses inovasi juga dapat mempengaruhi proses inovasi, serta pemerintah harus bertanggung jawab pada praktik, kebijakan dan prosedur inovasi yang dilakukan oleh pemerintah, dalam memberikan arahan strategis untuk memastikan tujuan

proses inovasi yang dicapai dapat mewujudkan kemudahan akses pelayanan perizinan berusaha OSS bagi pelaku usaha (Ramadhani Karina Suryadevi; Eva Hany Fanida, S.AP., 2020). Pada faktor *Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi), inovasi pelayanan Joss Banget Mas merupakan sebuah inovasi pelayanan publik mengenai perizinan berusaha yang di resmikan oleh Bupati Blitar sebagai bentuk dari peningkatan pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik tersebut sesuai dengan yang dijelaskan oleh salah satu peneliti bahwa:

*“Several OECD countries use the focus of new public management (NPM) as a means to reduce bad administration and create effective and efficient public services”* (Bertot et al., 2016)

Pernyataan tersebut selaras dengan yang disampaikan oleh Drs. H. Rijanto MM selaku Bupati Blitar pada saat meresmikan inovasi tersebut di DPMPTSP Kabupaten Blitar sebagai berikut:

“Pemerintah Kabupaten Blitar membentuk satuan tugas percepatan berusaha sebagai bentuk capaian percepatan inovasi program tersebut. Harapannya dengan inovasi tersebut dapat mempermudah dan mempercepat pembuatan izin usaha sehingga dapat meningkatkan investasi dan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Blitar (Nusantaraterkini.com, 2019)”

Pada wawancara yang dilakukan oleh peneliti, selain menggagas inovasi pelayanan Joss Banget Mas sebagai pelayanan perizinan dengan konsep jemput bola DPMPTSP Kabupaten Blitar juga memperkenalkan atau mensosialisasikan Joss Banget Mas ke masyarakat selaku para pelaku usaha. Agar masyarakat dapat mengetahui adanya inovasi Joss Banget Mas yang telah digagas oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut. Ada beberapa cara dalam memperkenalkan inovasi Joss Banget Mas, pertama sosialisasi kegiatan pelayanan perizinan berusaha Joss Banget Mas kepada OPD terkait, camat dan asosiasi pelaku usaha. Sosialisasi tersebut dilakukan pada hari Senin, 2 September 2019 di Ruang Rapat Candi Simping Lantai Dua Setda Pemerintah Kabupaten Blitar seperti gambar berikut:



Gambar 3  
Sosialisasi Joss Banget Mas di Ruang Rapat  
Candi Simpung  
(Dokumen DPMPTSP Kabupaten Blitar, 2019)

Kedua ketika apel, setiap hari senin karyawan/karyawati dilingkup Pemerintah Kabupaten Blitar melaksanakan apel pagi bersama di alun-alun Kanigoro, secara bergiliran kepala OPD yang menerima apel menyampaikan program kegiatan dimasing-masing OPDnya, seperti gambar berikut:



Gambar 4  
Sosialisasi Joss Banget Mas pada Apel Pagi  
(Dokumen DPMPTSP Kabupaten Blitar, 2019)

Ketiga talk show di radio, Kepala DPMPTSP Kabupaten Blitar mendapatkan kesempatan menjadi narasumber pada program talk show Hallo Bupati di Radio Persada milik Pemkab Blitar. Pada kesempatan talk show tersebut kepala dinas hadir bersama Sdr. Rendra Dwi S. selaku kasi validasi perizinan DPMPTSP, dengan gambar berikut:



Gambar 5  
Sosialisasi Joss Banget Mas di Radio Persada  
(Dokumen DPMPTSP Kabupaten Blitar, 2019)

Keempat publikasi melalui media massa koran jawa pos radar Blitar edisi Rabu, 11 September 2019, melalui website Pemkab Blitar dan DPMPTSP Kabupaten Blitar, melalui media sosial Instagram, facebook dan youtube DPMPTSP Kabupaten Blitar, dan melalui banner yang dipasang di kantor dan tempat kegiatan Joss Banget Mas. Dalam proses pembentukan inovasi ini tak hanya memerlukan peran dan tanggung jawab tetapi juga peran

DPMPTSP Kabupaten Blitar dalam mensosialisasikan inovasi Joss Banget Mas. Berkat peran, tanggung jawab serta sosialisasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar inovasi Joss Banget Mas ini dapat diterima oleh masyarakat selaku pelaku usaha, seperti yang dijelaskan oleh salah satu pengguna Joss Banget Mas yakni Ibu Umi dari Kecamatan Bakung:

“Saya Bu Umi dari Bakung mengurus OSS untuk bidang perjahitan, di mobil keliling Joss Banget Mas pelayanannya mudah, cepat, dan gratis lagi, tidak sampai lima menit jadi”  
(video profil Joss Banget Mas)

Berdasarkan pemaparan diatas, peran dan tanggung jawab DPMPTSP Kabupaten Blitar dengan digagasnya inovasi pelayanan jemput OSS bersama instansi terkait dan malam hari bisa sangat penting dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Selain itu, DPMPTSP Kabupaten Blitar dalam melaksanakan dan mensosialisasikan inovasi pelayanan Joss Banget Mas sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selanjutnya para pelaku usaha dapat mendaftarkan atau melegalkan usahanya dengan mudah dan tidak perlu datang langsung ke kantor.

b. *Sources of ideas for innovation* (sumber ide-ide inovasi)

Sumber ide-ide inovasi merupakan sebuah gagasan baru pelayanan publik melalui sumber ide-ide dari pemerintah maupun masyarakat. Inovasi *ad hoc* merupakan perubahan yang mengarah pada terbangunnya kompetensi baru yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari suatu layanan dan akan mengubah suatu layanan secara tidak langsung (Fuglsang, 2010). Dalam era sekarang pemerintah dituntut untuk memperbaiki pelayanannya salah satunya dengan menciptakan sebuah inovasi. Hal ini sejalan dengan yang dipaparkan oleh (Tangi et al., 2020) bahwa:

“Public organizations must plan ways for service delivery that address their duties in providing public services to the public without distinction and with respect for them, then budget constraints and the need to improve service quality” (Organisasi publik harus merencanakan cara untuk penyampaian layanan yang menangani tugasnya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat tanpa adanya perbedaan dan tetap menghormatinya, kemudian kendala anggaran dan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan).

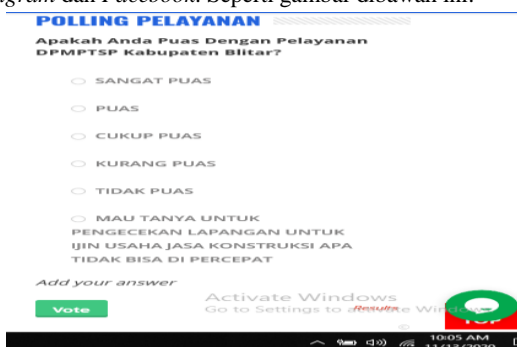
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar menggagas pelayanan publik terbaru di bidang pelayanan perizinan yaitu inovasi jemput OSS bersama instansi terkait dan malam hari bisa, dengan adanya inovasi ini



diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik mengenai layanan perizinan berusaha. Hal tersebut telah dijelaskan oleh Dita selaku pegawai DPMPTSP Kabupaten Blitar bagian pelayanan perizinan, penjelasannya sebagai berikut:

“Dalam mendapatkan ide untuk menggagas sebuah inovasi pelayanan Joss Banget Mas ini dari pimpinan dan pegawai DPMPTSP Kabupaten Blitar sendiri, karena banyak pelaku usaha yang kurang paham dan mengerti terkait program OSS” (Wawancara pada tanggal 19 Juni 2020)

Selain sumber ide-ide dari pimpinan DPMPTSP Kabupaten Blitar, saran dan ide dari masyarakat juga digunakan oleh dinas sebagai salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat mengenai pelayanan publik. Seperti yang telah disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar dalam memudahkan masyarakat selaku pelaku usaha untuk memberikan saran, ide maupun kritik yang ditujukan kepada DPMPTSP Kabupaten Blitar yang terdapat beberapa jenis yaitu, adanya call center, kotak saran, dan media sosial yang dikelola oleh dinas seperti *Website*, *Instagram* dan *Facebook*. Seperti gambar dibawah ini:



Gambar 6

Polling Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Blitar  
(Dokumen DPMPTSP Kabupaten Blitar, 2019)

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa DPMPTSP Kabupaten Blitar sangat memperhatikan respond atau tanggapan dari masyarakat yang digunakan sebagai bahan evaluasi yang nantinya untuk meningkatkan kualitas pelayanan DPMPTSP Blitar khususnya di bidang pelayanan perizinan berusaha.

Dari pemaparan diatas menunjukkan bahwa, DPMPTSP Kabupaten Blitar sangat membutuhkan ide-ide yang kreatif dan inovatif guna meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat selaku pelaku usaha dapat tercipta pelayanan yang efektif dan efisien. Melalui saran dan kritik pada kotak saran, media sosial dan *call center* DPMPTSP Pintu Kabupaten Blitar yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat diharapkan dapat membangun suatu inovasi pelayanan publik yang sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat.

#### c. *Innovation culture* (Budaya Inovasi)

Budaya inovasi mencerminkan nilai-nilai bersama, keyakinan dan perilaku yang mempengaruhi inovasi

(Hilmarsson et al., 2013). Pendapat lain mengungkapkan dalam budaya organisasi ditanamkan nilai-nilai dan kunci yang berinteraksi secara multifaset (Hidayah et al., 2018). Nilai-nilai dan kunci yang diterapkan DPMPTSP dalam menjalankan budaya Joss Banget Mas yaitu dapat memudahkan akses kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan berusaha. Budaya inovasi Jemput OSS Bersama Instansi Terkait dan Malam Hari Bisa yang digagas oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar dipengaruhi oleh karakteristik pemimpin dalam mengelola sebuah organisasi. Sebuah inovasi harus memiliki budaya pelayanan yang inovatif, untuk mendukung berjalannya sebuah inovasi yang inovatif dan terhindar dari resiko yang terjadi. Faktor yang dapat mempengaruhi budaya inovasi yaitu metode pemerintah dan karakteristik pemimpin sebuah organisasi.

Untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien serta berkualitas, DPMPTSP Kabupaten Blitar sangat konsisten dalam dalam menggagas sebuah inovasi pelayanan jemput OSS bersama instansi terkait dan malam hari bisa. Yang semula proses pembuatan perizinan dilakukan secara manual dan megharusakan masyarakat sebagai pelaku usaha datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Blitar dengan melengkapi syarat dan pemenuhan komitmennya, apabila ada persyaratan dan dokumen pemenuhan komitmen belum lengkap harus kembali lagi ke kantor. Dengan adanya inovasi Joss Banget Mas ini masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor ditambah lagi uniknya dari inovasi Joss Banget Mas ini bersiergi dengan dinas terkait. Ketika masyarakat datang ke pelayanan Joss Banget Mas bisa sekaligus berkonsultasi dengan dinas terkait seperti Dinas Perdagangan, Dinas Kesehatan, Kantor pajak mengurus NPWP dan sebagainya. Meskipun budaya inovasi pada inovasi Joss Banget Mas program OSS sangat memudahkan pelaku usaha dalam memberikan perizinan usaha serta syarat-syarat pendaftaran yang mudah yakni, dengan cara mendaftar menggunakan KTP, NPWP, dan *email* pada *website* *oss.go.id*. Tetapi pada kenyataannya, masih terdapat banyak pelaku usaha yang tidak mempunyai email untuk mendaftarkan usahanya. Sesuai dengan pernyataan yang dijelaskan oleh Dita selaku pegawai DPMPTSP sebagai berikut:

“Biasanya kalau UD atau perseorangan itu kan tidak punya email, soalnya ngak semua orang punya email. Jadi kita harus buatin dulu emailnya, nah kaya gini yang buat pelayanannya agak lama” (Wawancara pada tanggal 14 November 2020)

Berikut gambar pelayanan Joss Banget Mas oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar:



Gambar 7  
Pelayanan Joss Banget Mas oleh DPMPTSP  
Kabupaten Blitar  
(Dokumen DPMPTSP Kabupaten Blitar, 2019)

Berdasarkan gambar diatas, pelayanan perizinan yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Blitar dapat membantu pelaku usaha dalam mendaftarkan atau melegalkan usahanya. Selain itu budaya inovasi pada inovasi Joss Banget Mas adalah menjadikan sebuah inovasi yang memudahkan masyarakat selaku pelaku usaha dalam mendaftarkan usahanya. Joss Banget Mas ini merupakan sebuah inovasi yang melalui program OSS merupakan sebuah program berbasis sistem elektronik yang hanya bisa diakses secara *online*. Ditambah lagi biaya untuk mendapatkan perizinan usaha melalui inovasi pelayanan Joss Banget Mas gratis langsung jadi dan siap melayani dalam kegiatan atau acara apapun, baik di siang hari maupun di malam hari di seluruh Kabupaten Blitar.

Penjelasan diatas menunjukkan bahwa, budaya inovasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar adalah melayani pemohon dalam proses pelayanan perizinan usaha dan ini sudah diterapkan terutama di lokasi keramaian atau tempat yang strategis agar mampu menjangkau banyak pelaku usaha yang mendaftarkan izin. Selain itu proses yang dilakukan Joss Banget Mas cukup mudah untuk UMKM hanya memerlukan KTP dan *email* saja untuk bisa menerbitkan izin usahanya. Apabila pelaku usaha belum memiliki email pihak pegawai dapat membuat *account email* bagi pelaku usaha dan langsung diserahkan izin usahanya kepada pemohon.

#### d. *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat)

Dalam membentuk suatu inovasi harus memiliki kemampuan dan alat yang memadai yang dapat mendorong kreativitas inovasi sebuah organisasi, khususnya pada organisasi sektor publik. Pengembangan sumber daya manusia adalah proses mengembangkan dan mengeluarkan kemampuan profesional untuk tujuan peningkatan kinerja melalui pengembangan organisasi dan pelatihan serta pengembangan personel (Sunarto, 2020). Pemberian penghargaan atau *reward* untuk pegawai dapat menjadikan pegawai berkualitas dan

kompeten dalam memberikan pelayanannya. Hal ini menjadi penting untuk diperhatikan karena menjadi motivasi bagi seseorang dalam terus berkarya, dan juga dapat mempengaruhi lingkungannya untuk terus berprestasi (Wambrau, 2018). Pelatihan dan pengembangan pegawai yang dapat mendorong kreatifitas pegawai, dalam menghasilkan suatu ide inovasi baru dan dapat mengembangkan serta mengoperasikan suatu alat inovasi untuk menghindari dari resiko kegagalan suatu inovasi.

Kemampuan dan alat dari DPMPTSP Kabupaten Blitar adalah kemampuan atau keahlian pegawai dalam mengembangkan dan mengoperasikan inovasi Joss Banget Mas melalui pelatihan dan pengembangan pegawai yang diberikan oleh DPMPTSP kabupaten lain yang sudah berhasil melakukan inovasinya, sehingga dapat dijadikan referensi untuk dapat berinovatif lagi. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Dita yang menyatakan sebagai berikut:

“Untuk pelatihan khusus dari dinas tidak ada mbak, tapi kita mengadakan kunjungan kepada DPMPTSP kabupaten lain yang sudah berhasil mengembangkan inovasinya. Waktu itu pernah ke Nganjuk, Yogyakarta dan Kabupaten Bandung Barat” (Wawancara pada tanggal 14 November 2020)

Berikut adalah dokumentasi ketika pegawai DPMPTSP Kabupaten Blitar melakukan Bimbingan Teknis dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu daerah lain yang terdiri dari Nganjuk, Yogyakarta dan Kabupaten Bandung Barat:



Gambar 8  
Bimtek DPMPTSP Kabupaten Blitar ke PTSP lain  
(Dokumen DPMPTSP Kabupaten Blitar, 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Dita selaku pegawai di DPMPTSP Kabupaten Blitar bagian perizinan bahwa sumber daya manusia yang ada sudah memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pelaku usaha. Pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar sudah efektif, karena dengan adanya

inovasi Joss Banget Mas dapat membantu masyarakat sebagai pelaku usaha dalam melegalkan usahanya, keefektifan ini dapat dilihat dari capaian pegawai DPMPTSP dalam menerbitkan surat izin usahanya sebagai berikut:

Tabel 1  
Data Izin Usaha Mikro melalui OSS

No	Bulan	Jumlah Izin Usaha Mikro	Keterangan
1	Januari	9	
2	Pebruari	48	
3	Maret	83	
4	April	121	
5	Mei	177	
6	Juni	170	
7	Juli	226	
8	Agustus	330	
9	September	303	
10	Oktober	70	Sampai dengan Tanggal 04 Oktober 2019
	Jumlah	1.539	

Sumber: Dokumen DPMPTSP Kabupaten Blitar, 2019

Berdasarkan tabel diatas, data izin usaha mikro melalui OSS mengalami peningkatan mulai Januari sampai dengan tanggal 4 Oktober 2019 dengan total sebanyak 1.539 data.

Pelayanan Joss Banget Mas dilaksanakan secara fleksibel, artinya belum ada jadwal resmi atau terstruktur dari DPMPTSP sendiri, selama ini masih melakukan jemput bola ke tempat-tempat strategis dan ramai serta mendapatkan undangan dari kecamatan-kecamatan yang ada di seluruh Kabupaten Blitar. Dalam penentuan pegawai yang didelegasikan untuk melakukan pelayanan Joss Banget Mas ditunjuk secara acak dan bergantian oleh kepala seksi pelayanan perizinan. Kemudian intensif dari pegawai DPMPTSP sudah ada dukungan anggaran yang digunakan untuk inovasi ini sejak tahun 2019 yaitu Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dala bidang pelayanan perizinan dan non perizinan dan direalisasikan dalam pencairan perjalanan dinas dalam daerah. Untuk tahun 2020 DPA pelayanan perizinan dan non perizinan sejumlah Rp. 78.020.000,00 dari jumlah uang tersebut intensif pegawai mendapatkan Rp. 75.000,00 setiap pertemuan.

Sedangkan alat atau teknologi yang terdapat pada inovasi Jemput OSS Bersama Instansi Terkait dan Malam Hari Bisa yang digagas oleh DPMPTSP adalah menggunakan sistem aplikasi yang terintegrasi secara elektronik yaitu OSS yang dapat diakses pada *website* oss.go.id dan menggunakan satu mobil yang difungsikan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar untuk melakukan jemput bola kepada masyarakat khususnya pelaku usaha di Kabupaten Blitar. Hal ini juga dibuktikan dengan mendapatkannya penghargaan Top 45 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) Provinsi Jawa Timur 2020, berikut dokumentasinya:



Gambar 9

Pejabat Sementara Bupati Blitar Menerima Penghargaan  
(Dokumentasi peneliti, 2020)

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, dengan adanya sumber daya manusia maupun alat dan teknologi yang terdapat di inovasi jemput OSS bersama instansi terkait dan malam hari bisa dapat memudahkan pelaku usaha dalam proses perizinan berusaha untuk melegalkan usahanya dengan menciptakan pelayanan perizinan yang efektif dan efisien oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar. Maka dengan adanya kemampuan dan alat yang memadai dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan inovatif yang efektif dan efisien sehingga masyarakat merasakan kepuasan.

e. *Objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan)

Pada indikator *objective, outcomes, drivers and obstacles* (tujuan, hasil, Pendorong dan hambatan) tujuan dan hasil inovasi merupakan tujuan dari proses pembentukan atau digagasnya inovasi yang memiliki hasil sesuai dengan tujuan pembentukan inovasi. Menurut (M. Afif, 2019) penurunan tingkat biaya, peningkatan efisiensi, penyampaian kualitas yang baik pada harga yang sesuai sehingga dapat memperlekeh keuntungan dan pertumbuhan merupakan tujuan dari inovasi. Sedangkan pendorong dan hambatan dalam proses inovasi tersebut adalah faktor pendorong proses pembentukan inovasi yang dapat memenuhi peraturan dengan membentuk peraturan perundang-undangan. Hambatan pada inovasi Joss Banget Mas adalah sarana pendukung pelayanan perizinan berusaha Joss Banget Mas belum memadai, sehingga perlu dilakukan peningkatan seperti ketersediaan jaringan internet *mobile* dan belum tersedianya anggaran untuk lembur sebagai intensif pelayanan jemput bola dan pelayanan malam hari pada inovasi Joss Banget Mas.

Tujuan dan hasil dari pembentukan inovasi Joss Banget Mas untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dalam mengurus perizinan berusaha, mulai dari pendaftaran sampai pemenuhan komitmen. Jemput OSS bersama instansi terkait dan malam hari bisa ini merupakan sebuah inovasi yang dapat digunakan masyarakat dalam mendapatkan perizinan berusaha

secara sah dan merangsang investor dalam atau luar negeri untuk menaruh modal berinvestasi di Kabupaten Blitar. Sejak inovasi Joss Banget Mas di *launching* pada tanggal 10 September 2019 sampai dengan tanggal 4 Oktober 2019 cakupan izin usaha mikro sebanyak 284. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan berusaha Joss Banget Mas efektif untuk meningkatkan pendaftaran izin usaha sekaligus pemahaman masyarakat selaku pelaku usaha terhadap perizinan terintegrasi secara elektronik OSS.

Selain tujuan dan hasil dari adanya inovasi jemput OSS bersama instansi terkait dan malam hari bisa terdapat pula hambatan dalam program tersebut yakni belum tersedianya internet *mobile*, jadi selama ini masih menggunakan *hotspot* dari handphone pegawai. Hal tersebut dapat memperlambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pelaku usaha. Ditambah lagi *server* OSS yang sering *down* dan *error*, hambatan ini pegawai tidak bisa berbuat apa-apa karena resmi gangguan dari pusat. Hal ini akan berpengaruh dan menghambat pelaku usaha yang akan mendaftarkan perizinan usahanya.

Sesuai dengan penjelasan diatas, menunjukkan bahwa pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar menggagas sebuah inovasi yang dapat membantu dan mempermudah masyarakat dalam mendaftarkan usahanya. Akan tetapi DPMPTSP Kabupaten Blitar tidak bisa mengatasi kendala terutama ketika kendala tersebut pada program *online single submission* tersebut, karena program tersebut merupakan program dari pemerintah. Sehingga dalam mengatasi masalah yang terjadi, DPMPTSP Kabupaten Blitar memberikan formulir kepada masyarakat selaku pelaku usaha dan akan mengirimkan surat izin berusaha dan nomor induk berusaha kepada pelaku usaha melalui nomor *whatsapp* pelaku usaha setelah program OSS nomor kembali.

f. *Collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal)

Pada indikator mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal merupakan pelayanan yang diakses secara sistem satu pintu untuk mengumpulkan data yang dapat digunakan untuk menentukan apakah inovasi tersebut merupakan inovasi transformatif atau berubah dalam pelayanannya. Sehingga inovasi pelayanan jemput OSS bersama instansi terkait dan malam hari bisa dimana inovasi ini terintegrasi dengan dinas dan instansi terkait, agar dapat mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memangkas pelayanan dalam proses pendaftaran izin usahanya guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, efektif dan efisien. Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat (Ilmu et al., 2018) bahwa inovasi dapat

bermanfaat yang dibuktikan dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik dan mengatasi permasalahan yang merugikan masyarakat.

Dalam menjaga keberlanjutan inovasi pelayanan joss banget mas bersama instansi terkait dan malam hari bisa, DPMPTSP Blitar diharapkan terus melakukan suatu pembaharuan dalam pelayanan perizinan. Untuk mengumpulkan data inovasi, layanan perizinan sebelumnya dilayani secara manual dengan adanya inovasi program OSS pelayanan berbasis elektronik ditambah adanya pelayanan jemput bola oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar pada Joss Banget Mas dapat meningkatkan pelayanan publik khususnya pada perizinan usaha. Seperti halnya yang dijelaskan oleh Dita, sebagai berikut:

“Jadi mbak, dulu sebelum ada OSS kita manual, masyarakat selaku pelaku usaha antri panjang dikantor. Kemudian bentuk format surat izinnya pun manual jadi kita masukkan datanya satu-satu lalu kita cetak dan minta tanda tangan basah. Nah itu yang menjadikan proses pelayanan perizinan berusaha tidak cukup hanya satu hari saja” (Wawancara pada tanggal 14 November 2020)

Untuk menjaga pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Blitar tetap efektif dan efisien, dinas memberikan layanan mandiri kepada pelaku usaha yang memiliki KBLI (Klifikasi Baku Lapangan Indonesia) yang lebih dari dua seperti PT. Layanan mandiri ini dilaksanakan di kantor DPMPTSP Kabupaten Blitar, layanan tersebut membantu pelaku usaha dalam membantu pemohon dalam mendapatkan izin usaha, dalam pelayanan mandiri ini terdapat petugas yang akan memandu pemohon untuk mendaftarkan perizinan usaha sampai selesai.

Dari penjelasan diatas maka disimpulkan bahwa, inovasi pelayanan jemput OSS bersama instansi terkait dan malam hari bisa di DPMPTSP Kabupaten Blitar merupakan layanan mandiri yang bisa diakses oleh petugas dan masyarakat secara *online* melalui *website* *oss.go.id* dengan adanya program *online single submission* masyarakat dapat dimudahkan dalam mendapatkan perizinan usaha dan bisa diakses dimanapun dan kapanpun.

## PENUTUP

### Simpulan

Berlandaskan data yang sudah dipaparkan oleh peneliti melalui hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan jemput *online single submission* bersama instansi terkait dan malam hari bisa yang digagas DPMPTSP Kabupaten



Blitar berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebijakan berlaku pada PP No. 24 Tahun 2018.

*Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam perizinan usaha, DPMPTSP Kabupaten Blitar menggagas sebuah inovasi pelayanan Joss Banget Mas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) terletak pada PP No. 24 Tahun 2018 Tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik dan pedoman teknis terkait inovasi dilakukan berdasarkan Surat Keputusan Bupati Blitar Nomor 188/499/KPTS/409.06/2019 Tahun 2019 Tentang pembentukan tim percepatan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik.

*Sources of ideas for innovation* (sumber ide-ide inovasi), DPMPTSP Kabupaten Blitar selaku penggagas inovasi terbaru yakni inovasi pelayanan jemput OSS bersama instansi terkait dan malam hari bisa telah melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terkait dengan pelayanan perizinan berusaha. Dengan mempertimbangkan kritik, saran dan ide pegawai maupun masyarakat, sehingga dengan adanya inovasi Joss Banget Mas pelaku usaha dapat dimudahkan dalam mendapatkan perizinan usaha serta dapat mengundang para investor untuk berinvestasi di Kabupaten Blitar.

Budaya inovasi pada inovasi pelayanan jemput online single submission bersama instansi terkait dan malam hari bisa yang digagas oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar berbeda dengan sebelumnya yang membutuhkan syarat-syarat khusus yang menjadikan rumit. Setelah ada Joss Banget Mas hanya cukup dengan KTP, NPWP dan *email* dari pelaku usaha. Dalam pelayanan Joss Banget Mas tidak terdapat biaya yang dikeluarkan oleh pelaku usaha mulai dari pendaftaran sampai dicetaknya Nomor Induk Berusaha (NIB), Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) dan dokumen pemenuhan komitmen lainnya.

Selanjutnya kemampuan dan alat pada inovasi jemput OSS bersama instansi terkait dan malam hari bisa cukup efektif. Tetapi terdapat keterbatasan pada alat yang digunakan seperti tidak adanya internet mobile pada mobil pelayanan Joss Banget Mas. Sehingga harus menggunakan hotspot dari handphone pegawai untuk sumber internetnya.

*Objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan), tujuan dari dibentuknya inovasi pelayanan jemput OSS bersama instansi terkait dan malam hari bisa adalah untuk memudahkan pelaku usaha dalam mendapatkan perizinan berusaha. Hambatan yang sering mengalami *error* dan *down* setiap minggunya dapat mengakibatkan tertundanya pelaku usaha dalam mendapatkan perizinan usaha.

*Collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal)

DPMPTSP Kabupaten Blitar mengadakan layanan mandiri di kantor. Sehingga dapat memudahkan masyarakat selaku pelaku usaha dalam mendapatkan perizinan usahanya dimanapun dan kapanpun.

### **Saran**

Berdasarkan penggambaran dan penjelasan peneliti diatas, maka peneliti akan memberikan masukan dengan harapan dapat meningkatkan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Blitar :

1. Berdasarkan hasil penelitian, terkait sosialisasi diharapkan pihak DPMPTSP Kabupaten Blitar lebih gencar lagi dengan mensosialisasikan inovasi Joss Banget Mas secara langsung atau *offline* ke desa-desa.
2. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti merekomendasikan DPMPTSP Kabupaten Blitar untuk menambah mobil Joss Banget Mas agar dapat melakukan pelayanan bergilir ke kecamatan di Kabupaten Blitar.
3. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan pihak DPMPTSP membuat jadwal perjalanan mobil Joss Banget Mas untuk keliling ke kecamatan-kecamatan di Kabupaten Blitar.

### **Ucapan Terima Kasih**

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan dan penyusunan artikel ilmiah ini, diantaranya :

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Unesa.
2. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Dra. Meirinawati, M.AP. dan Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si selaku dosen penilai.
4. Dan pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral dan material kepada peneliti sehingga penulisan artikel ilmiah ini dapat terselesaikan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afif, M. (2019). Penerapan Metode Sorogan dalam Meningkatkan Baca Kitab di Pondok Pesantren Tarbiyatun Nasyi'in. *KABILAH: Journal of Social Community*.
- Afif, M. (dalam S. (2019). Penerapan Metode Sorogan dalam Meningkatkan Baca Kitab di Pondok Pesantren Tarbiyatun Nasyi'in. *KABILAH: Journal of Social Community*.
- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy

- goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798.
- Asmoro, B. T. (dalam surjadi). (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*.
- Barata. (2016). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cempaka Putih, Jakarta Pusat tahun 2016. *Social Clinical Pharmacy Indonesia*.
- Bertot, J., Estevez, E., & Janowski, T. (2016). Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework. *Government Information Quarterly*, 33(2), 211–222.
- Blitarkab.go.id. (2018). *Pemkab Blitar Raih Penghargaan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik*. <https://www.blitarkab.go.id/2018/10/23/pemkab-blitar-raih-penghargaan-kompetisi-inovasi-pelayanan-publik/>
- Blitarkab.go.id. (2019). *Pemkab Blitar Raih Penghargaan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik*.
- Deliknews.com. (2019). *Pemkab Blitar Luncurkan Program Joss Banget Mas*. <https://www.blitarkab.go.id/2019/09/10/pemkab-blitar-luncurkan-program-joss-banget-mas/>
- Fajar Ningtias, S., & Meirinawati. (2018). Inovasi Layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga (Alamak) Di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2017. *Publika*, 6(4).
- Fuglsang, L. (2010). Bricolage and invisible innovation in public service innovation. *Journal of Innovation Economics*, 5(1), 67.
- Hidayah, K., Kusumaningrum, M., Wismono, F. H., & Amarullah, R. (2018). Aktualisasi Budaya Inovasi Pada Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Borneo Administrator*, 14(3), 249–266.
- Hilmarsson, E., Oskarsson, G., & Gudlaugsson, T. (2013). The relationship between innovation culture and innovation performance. *International Journal of Business Research*, 14(1), 86–95.
- Ilmu, K., Negara, A., & Sururi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Jurnal Natapraja Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 2406–9515.
- Kemenkeu. (2007). *Undang-undang Nomor 25 tahun 2007*.
- Mahmudi. (2010). Pelayanan publik: Kajian Pendekatan menurut perspektif Islam. *Jurnal Al Bayan*, 223.
- Nusantaraterkini.com. (2019). *Permudah Perizinan, Pemkab Blitar Launching Inovasi Pelayanan “JOSS BANGET MAS” | Nusantara Terkini | Jawa Timur*. <https://www.nusantaraterkini.com/permudah-perizinan-pemkab-blitar-launching-inovasi-pelayanan-joss-banget-mas/>
- Ombudsman. (2019). *Laporan Tahunan untuk Pelayanan Publik yang Adil dan Pasti*. 25.
- Purwanto, P. (2020). Restrukturisasi Pelayanan Perizinan untuk Menciptakan Pelayanan Publik yang Lebih Baik. *Spektrum Hukum*.
- Ramadhani, F., & Eva Hani, F. (2018). Menggunakan T-Cash di Pasar Gedangan Kabupaten Sidoarjo Abstrak. *Jurnal Publika*, 6(7), 1–6.
- Ramadhani Karina Suryadevi; Eva Hany Fanida, S.AP., M. A. (2020). Inovasi Program Online Single Submission (OSS) dalam Layanan Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 8(1).
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi. In *Bumi Aksara*.
- Haqie, Zulfa Auliana. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 23–30.
- Sugiyono. (2014). Metode dan Prosedur Penelitian. *E-Journal*.
- Sunarto, A. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia dengan Berbasis Inovasi untuk Menghadapi Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 397–407.
- Suwarno, R. (dalam). (2017). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta. *Jurnal Wacana Publik*.
- Tangi, L., Benedetti, M., Gastaldi, L., Noci, G., & Russo, C. (2020). Mandatory provisioning of digital public services as a feasible service delivery strategy: Evidence from Italian local governments. *Government Information Quarterly, January*.
- Ulumudin, A. (dalam S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*.
- Wambrauw, M. S. (2018). Pemberian Penghargaan (Reward) Sebagai Suatu Inovasi Baru dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. *Musamus Journal of Public Administration*.
- Warsono, H., Qurniawati, D. R., Sitorus, H., & Fajar S., S. M. (2018). Inovasi Layanan Mpospay dan Free Pick Up Pos Indonesia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(2), 44.