

**INOVASI LAYANAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* DI DESA SECARA *ONLINE* (LOSS DOL)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BLITAR**

Nabella Artha Dwi Noviana

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya dan
nabella.19081@mhs.unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya dan
evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar ialah instansi yang menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan. Untuk memudahkan pelayanan tersebut, DPMPTSP Blitar menggagas inovasi Layanan *Online Single Submission* di Desa secara *Online* (LOSS DOL). Inovasi tersebut ialah inovasi pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dan diterapkan di desa/kelurahan se-Kabupaten Blitar. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi LOSS DOL pada DPMPTSP Kabupaten Blitar. Jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan triangulasi. Kemudian dianalisis dengan tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil studi menunjukkan bahwa tata kelola dan inovasi LOSS DOL sesuai dengan dasar hukum dan peraturan yang berlaku. Sumber ide inovasi dari keluhan masyarakat terkait layanan perizinan yang kemudian menggerakkan kepala dinas dan staf DPMPTSP Blitar untuk mengatasi permasalahan tersebut. Budaya inovasi yang menjadi dasar DPMPTSP Blitar mendapat sambutan positif dari masyarakat atas gebrakan inovasi yang dihadirkan. Kemampuan dan alat telah disiapkan secara lengkap dan memadai untuk menunjang keberhasilan inovasi. Tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan bahwa LOSS DOL bertujuan untuk mendekatkan pelayanan publik bidang perizinan oleh DPMPTSP Blitar. Hasilnya kemudahan mendaftarkan perizinan. Faktor pendorongnya ialah dukungan berbagai pihak dan komitmen untuk pelayanan prima. Hambatannya berupa kurangnya SDM pada pemerintah desa. Mengumpulkan data inovasi tunggal telah terintegrasi dengan persetujuan berbagai pihak.

Kata Kunci: Inovasi, LOSS DOL, Perizinan Usaha.

Abstract

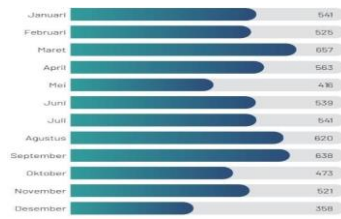
The Department of Investment and Integrated Services One Stop Blitar District (DPMPTSP) is an agency that provides administrative services in the field licensing. To facilitate these services, DPMPTSP Blitar initiated an online single submission online service in villages (LOSS DOL). This innovation is an innovation business licensing services that integrated electronically and implemented in villages/sub-districts throughout Blitar Regency. This study aims to describe LOSS DOL innovation in DPMPTSP Blitar Regency. The type of research use descriptive with qualitative approach. Data collection through interviews, observation and triangulation. Then analyzed by data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of study show that LOSS DOL's governance and innovation are accordance with the legal basis and regulations in force. The source of the innovation idea came from public complaints regarding licensing services then moved the Blitar DPMPTSP service head and staff to solve the problem. The culture innovation that forms the basis of DPMPTSP Blitar has received positive response from public for breakthrough innovations that have been presented. Capabilities and tools have prepared completely and adequately to support the success innovation. The goals, results, drivers and obstacles that LOSS DOL aims to bring public services closer to licensing by DPMPTSP Blitar. The result is ease of registering permits. The driving factor is the support of various parties and commitment to excellent service. The obstacle is the lack of human resources in the village government. Collecting single innovation data has integrated with agreement of various parties.

Keywords: Innovation, LOSS DOL, Business Licensing

PENDAHULUAN

Dewasa ini, Pemerintah Indonesia menghadapi berbagai masalah di bidang pelayanan kepada masyarakat uga dari berbagai pihak. Dimana berbagai upaya pua dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan keikutsertaan masyarakat dalam pemberian informasi serta meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Instansi pemerintah di Indonesia dari pemerintah pusat hingga pemerintah desa masih belum member pelayanan publik yang baik. Sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menunjukkan bahwasannya pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sinambela (2010) turut mendefinisikan bahwasannya pelayanan publik merupakan aktivitas yang dijalankan oleh pemerintah pada masyarakat dimana pada setiap aktivitas tersebut bersifat saling menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan serta memberikan penawaran berupa rasa puas walaupun output yang didapatkan tidak terikat pada sebuah produk fisik. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik ialah sebuah institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang terbentuk berlandaskan undang-undang dan badan hukum untuk menjalankan pelayanan publik. Pelayanan publik pada instansi terkait juga diharuskan untuk menyelenggarakan pelayanan yang transparan, efektif, dan efisien untuk semua golongan masyarakat (Lestari dkk, 2021). Tindakan tersebut menjadi tumpuan organisasi publik untuk melayani secara prima sampai masyarakat bisa merasa bahwasannya pelayanan yang diberikan telah mudah, cepat, terjangkau serta efisien dari segi waktu maupun maupun pembiayaannya (Sutedi, 2010).

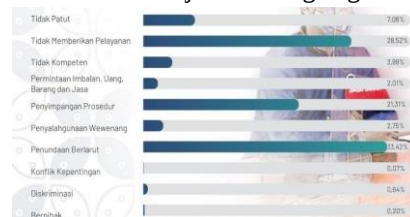
Pelayanan publik yang baik ialah pelayanan yang dapat melakukan pelayanan secara professional untuk menjawab kebutuhan dari masyarakat. Sebagaimana dalam Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, bahwasannya pemerintah dalam hal ini Aparatur Sipil Negara harus memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, dan mempererat persatuan dan kesatuan NKRI. Namun, kenyataan di lapangan, kasus tentang pelayanan publik yang belum efektif dan efisien masih banyak ditemui. Hal ini dibuktikan melalui data laporan pengaduan dari Ombudsman (2021) sebagai berikut.



Gambar 1. Grafik Total Laporan atau Aduan Masyarakat terkait Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sumber: Data Laporan Tahunan 2021 Ombudsman RI, 2021

Mengacu dari gambar 1 diketahui bahwasannya lembaga Negara yang berwenang untuk melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yakni Ombudsman RI mencatat sepanjang tahun 2021 terdapat sebanyak 6.421 laporan aduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya masyarakat yang melapor pada Ombudsman RI tersebut menjadi bukti dari rasa kecewa masyarakat terhadap pelayanan yang kurang dari pemerintah (Styareni dan Fanida, 2021). Hal ini dikarenakan birokrasi yang berbelit-belit sehingga muncul maladministrasi. Maladministrasi sendiri merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum yang tidak selaras dengan undang-undang dalam pelayanan publik serta penyalahgunaan wewenang. Adapun laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi bisa ditunjukkan dengan gambar berikut:



Gambar 2. Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

Sumber: Data Laporan tahunan 2021 Ombudsman RI, 2021

Pada gambar tersebut menunjukkan bahwa, maladministrasi yang banyak terjadi yaitu penundaan pelayanan yang berlarut. Artinya, pelayanan tersebut dilakukan cenderung lamban seperti halnya antrian yang membludak sehingga menjadikan pelayanan tertunda atau tidak tepat waktu, akses yang jauh ke penyedia layanan. Di sisi lain, kejadian tersebut menginterpretasikan adanya kebijakan, pemahaman keliru, dan penyalahgunaan wewenang dari buruknya kualitas birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, dalam rangka meminimalisir kejadian tersebut, pemerintah perlu meningkatkan kualitas dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui suatu inovasi pelayanan publik berbasis *e-government*

(Oktariyanda dan Rahaju, 2018). Dimana inovasi diartikan sebagai suatu hal yang baru dan bersumber dari ide/gagasan kreatif untuk kemudian diterjemahkan kembali secara baru oleh seorang individu maupun kelompok dan diterapkan dalam rangka mengoptimalkan suatu produk daripada produk lainnya (Wardani dan Rahayu, 2021).

Inovasi pelayanan publik ialah suatu perubahan dalam pelayanan kelembagaan yang dapat mengubah kehidupan masyarakat dengan mengoptimalkan fasilitas dan solusi yang diperlukan masyarakat (Baimenov dan Liverakos 2019:328). Sedangkan *e-government* dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada kegiatan pemerintahan dalam rangka meningkatkan efektivitas, efisiensi, keterbukaan serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam hal pelayanan publik. Penerapan sistem *e-Government* untuk memberikan pelayanan publik ini sejalan dengan tuntutan di era digitalisasi di mana sistem tersebut diyakini mampu memudahkan pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat dan juga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang tersedia. Selain itu, melalui sistem tersebut juga dapat menjangkau hampir keseluruhan lapisan masyarakat dan meminimalisir pemungutan liar dan maladministrasi. Sistem *e-government* tersebut telah diterapkan di seluruh instansi pemerintah.

Kemudahan akses terhadap layanan pemerintah melalui *e-government* untuk mendorong pemerintah dalam mengoptimalkan layanan publik yang berkualitas sebagai bagian cara pembangunan nasional serta pentingnya partisipasi masyarakat. Kini pemerintah terus melakukan inovasi dalam rangka menjadikan pelayanan publik meningkat terutama dalam bidang usaha. Dimana usaha memiliki peran penting sebagai penggerak perekonomian, meski usaha hanya mempunyai tenaga kerja, aset, dan omzet yang tergolong kecil. Akan tetapi, dengan jumlah yang besar menjadikan usaha sebagai penunjang perekonomian. Usaha yang terus berkembang dan didukung oleh faktor luas wilayah, potensi pasar yang besar, dan besarnya jumlah penduduk. Melihat pentingnya peran usaha yang memberikan kontribusi sangat besar untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi Jawa Timur maka dibutuhkan suatu usaha untuk mengoptimalkan pengembangan usaha melalui strategi dan inovasi sebagai upaya meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya izin usaha agar produk penjualan yang di pasarkan mengalami peningkatan.

Sebelum adanya inovasi layanan OSS, masyarakat sudah memiliki usaha, namun belum memperoleh izin usaha. Masyarakat melakukan usaha untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari dan tidak ada perkembangan usaha. Kemudian muncul inovasi OSS yang pertama kali

dikenalkan kepada masyarakat oleh DPMPTSP melalui sosialisasi. Kemudian masyarakat yang berminat mendaftarkan izin usaha.

Kabupaten Blitar ialah salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur yang berhasil mendapatkan penghargaan Top 25 Kompetisi Inovasi pelayanan Publik (Kovablik) 18 Jawa Timur pada Tahun 2018 (Blitarkab.go.id, 2018). Adapun salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik berbasis *e-government* yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dinas tersebut merupakan instansi yang bertugas untuk membantu bupati dalam menjalankan urusan pemerintahan daerah di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan menjalankan pelayanan administrasi di bidang perizinan. Dalam rangka memudahkan pelayanan tersebut maka instansi ini memberikan inovasi pada sistem pelayanan perizinan dan regulasi yang sejalan dengan tuntutan dunia usaha, perkembangan teknologi, dan persaingan global yaitu pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik. Sebab inovasi ialah suatu kunci untuk memangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah melalui perubahan cara dan metode yang senantiasa terus memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat (Oktariyanda dan Merinawati, 2016).

Pelayanan ini berdasar pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasar dari aturan tersebut, maka perizinan berusaha bisa dijalankan dengan memanfaatkan aplikasi *Online Single Submission (OSS)*. Aplikasi OSS ialah aplikasi yang dihadirkan pada 8 Juli 2018 sebagai upaya penyederhanaan proses perizinan yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian atau lembaga (K/L) negara sampai pada Pemerintah Daerah (PEMDA) di Indonesia. Adanya aplikasi OSS, dapat memudahkan DPMPTSP dalam memberikan pelayanan prima sehingga masyarakat puas dengan pelayanan tersebut.

Dinas PMPTSP terus meningkatkan layanan OSS melalui inovasi baru untuk menjangkau layanan izin usaha pada masyarakat. Namun, seiring berjalannya waktu pelayanan yang diberikan melalui layanan OSS masih belum dirasa maksimal. Hal ini dikarenakan untuk dapat mengakses izin usaha masyarakat harus datang pada Dinas PMPTSP yang berlokasi pada kota Blitar. Akses tersebut cukup memakan waktu yang mana memberikan pengaruh juga dalam hal pemenuhan berkas yang persyaratannya belum cukup jelas menjadikan masyarakat harus beberapa kali untuk kembali lagi dalam memenuhi persyaratan tersebut. Kemudian, interaksi langsung antara penyedia jasa layanan yaitu Dinas PMPTSP dengan warga masyarakat

dinilai kurang efektif dan membutuhkan waktu yang lama mengindikasikan adanya hambatan ruang dan waktu dalam penyampaian informasi maupun penyediaan pelayanan yang akan mempengaruhi kecepatan pelaksanaan pembangunan atau perizinan usaha. Interaksi langsung ini telah banyak dimanfaatkan oleh para pelaku interaksi pelayanan baik itu dari pihak birokrat (pemberi layanan) maupun dari pihak warga masyarakat (penerima layanan). Dari sisi pelayan beberapa oknum pelayan sengaja mencari keuntungan dari pelayanan yang diberikannya misalnya dengan meminta sejumlah bayaran diluar ketentuan yang berlaku. Dari sisi warga masyarakat, beberapa oknum warga masyarakat yang ingin memperoleh layanan secara mudah dengan memberi *fee* atau uang pelicin terhadap oknum aparat pelayan. Praktik semacam ini tentunya akan berdampak kepada pengguna jasa layanan lainnya, yang pada akhirnya akan berdampak pula pada kualitas pelayanan secara umum, sehingga secara tidak langsung keadaan seperti ini dapat merugikan hak dasar masyarakat dan terjadinya diskriminasi yang berkelanjutan (Kitsios dan Grigoroudis, 2020). Selain itu, pengajuan perizinan di Kabupaten Blitar yang cenderung tinggi menjadikan pelayanan yang diberikan juga memakan waktu yang cukup lama. Hal ini dikarenakan hanya pihak Dinas PMPTSP sendiri yang memberi pelayanan kepada masyarakat.

Oleh sebab itu, Kabupaten Blitar melalui Dinas PMPTSP kemudian mengembangkan aplikasi tersebut untuk diimplementasikan di setiap desa untuk menjangkau pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat. Aplikasi tersebut dinamakan Layanan *Online Single Submission* di Desa Secara *Online* (LOSS DOL). Inovasi layanan LOSS DOL ini diluncurkan pada Kamis, 26 Agustus 2021. Melalui adanya inovasi ini bisa memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan berusaha.

Aplikasi LOSS DOL ini diterapkan di seluruh desa/kelurahan se Kabupaten Blitar dimana berjumlah 248 desa/kelurahan. Dimana setiap operator desa/kelurahan diberikan bimtek dari DPMPSTP Kabupaten Blitar terkait aplikasi tersebut secara bergantian. Seperti halnya bimtek yang dilakukan pada tanggal 9 Februari 2022 diikuti oleh perwakilan operator desa/kelurahan sekecamatan Selorejo, Kesamben, Doko, Wlingi dan Gandusari. Melalui kegiatan tersebut operator desa/kelurahan diharapkan mampu membantu masyarakat desa untuk melakukan pengurusan dan mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) secara mandiri. Di sisi lain dari masyarakat pun juga tidak perlu lagi mengurus NIB ke DPMPSTP Kabupaten Blitar.

Inovasi LOSS DOL ini diharapkan juga dapat membantu upaya pemerintah dalam meningkatkan

kualitas layanan terutama pada izin usaha di masyarakat, inovasi ini juga menjadikan masyarakat tidak harus mengurus perizinan berusaha dengan durasi waktu yang lama. Hal ini dijelaskan oleh Edi Sucipto selaku Kepala Desa Karanggondang Kabupaten Blitar bahwa:

“Adanya LOSS DOL ini bisa mempermudah masyarakat khususnya para pelaku usaha untuk memperoleh surat perizinan mbak. Karena selain akses yang cukup jauh, itu kan juga menghambat proses yang lebih cepat. Jadi, dengan inovasi ini alhamdulillah kami sangat terbantu mbak. Tapi gini mba darimasyarakat belum mengetahui bahwa hal ini bisa dilakukan di kantor desa” (Wawancara tanggal 16 Januari 2023).

Lebih lanjut, pernyataan tersebut didukung dengan pernyataan dari Bapak Rendra Dwi Santoso, SE, MM selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dimana beliau menyatakan bahwa:

“Dititik beratkan pada kemudahan akses pelayanan pada masyarakat untuk izin usaha. jadi, kami sebagai instansi yang menyediakan layanan ini pada masyarakat blitar itu dapat diterapkan pada semua desa secara merata di Kabupaten Blitar yang cukup luas ini mba, dan masyarakat tidak harus ke kota untuk mendapatkan ijin usaha, makanya kami membuat inovasi layanan izin usaha bisa dilaksanakan di desa saja. Tapi ada kendala mbak dalam penerapannya, yaitu kurangnya ketersediaan SDM perangkat daerah yang belum paham tentang pengoperasionalan layanan OSS.” (Wawancara tanggal 17 Januari 2023).

Meski layanan OSS dapat dilakukan di desa dengan dibantu oleh perangkat daerah untuk membantu pengurusan izin usaha. Namun, terdapat kendala dalam penerapan inovasi yang menjadikan kurang optimal. Kendala tersebut yakni kurangnya pemahaman pelaku usaha pada inovasi LOSS DOL serta pelaku usaha yang tidak semuanya paham atau mengerti tentang teknologi. Selain itu, kondisi geografis yang belum semua dapat dijangkau dengan mudah oleh jaringan internet yang stabil juga menjadi salah satu penyebab belum optimalnya layanan inovasi ini. Oleh karenanya, menjadi ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Layanan *Online Single Submission* di Desa Secara *Online* (LOSS DOL) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar”**. Adapun tujuan penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan inovasi LOSS DOL pada DPMPSTP Kabupaten Blitar.

METODE

Jenis penelitian ini ialah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif dapat diartikan

sebagai metode penelitian yang dimanfaatkan untuk menjalankan penelitian terhadap suatu keadaan objek yang alamiah (Sugiyono, 2017). Lokasi penelitian ini yakni di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar. Fokus pada penelitian ini menggunakan teori keberhasilan inovasi dari Bugge dkk., (2018) yang meliputi enam indikator sebagai berikut:

1. Tata Kelola Inovasi (*governance and innovation*)
2. Sumber ide untuk inovasi (*sources of the ideas for innovation*)
3. Budaya inovasi (*innovation culture*)
4. Kemampuan dan alat-alat (*capabilities and tools*)
5. Tujuan, hasil, pendorong dan hambatan (*objectives, outcomes, drivers, and obstacles*)
6. Mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal (*collecting innovation data for single innovation*)

Pada penelitian ini, subyek penelitian diambil berdasarkan teknik teknik *Purposive Sampling*. Adapun subjek yang dimaksud ialah Kepala DPMPTSP Kabupaten Blitar, Kepala Seksi pelayanan Perizinan dan Non Perizinan I DPMPTSP Kabupaten Blitar dan masyarakat pengguna inovasi LOSS DOL. Kemudian sumber data yang digunakan berupa data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan responden terpilih serta data sekunder yang diperoleh melalui berita, jurnal, buku dan lain-lain. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini melalui wawancara, observasi dan triangulasi. Setelah itu dianalisis dengan model analisis interaktif dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar ialah instansi yang berperan untuk memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan serta peningkatan investasi di Kabupaten Blitar. Dalam mengoptimalkan pelayanan pada bidang tersebut, DPMPTSP Blitar telah merancang dan mengimplementasikan Inovasi Layanan *Online Single Submission* di Desa Secara *Online* (LOSS DOL) pada Agustus 2021. Dengan demikian, masyarakat bisa mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan perizinan oleh petugas desa tanpa adanya pungutan biaya yakni melalui aplikasi tersebut.

Adapun peran dari DPMPTSP Kabupaten Blitar dan desa dalam penerapan layanan LOSS DOL bisa ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Peran DPMPTSP Kabupaten Blitar dan Pemerintah Desa dalam Penerapan LOSS DOL

DPMPTSP	DESA
1. Menyelenggarakan	1. Mempersiapkan

bimbingan teknis maupun pelatihan OSS untuk perangkat desa yang bertugas	petugas (perangkat/karyawan desa)
2. Menyediakan panduan perizinan OSS	2. Menyediakan saran dan prasarana di desa
3. Membuat grup <i>WhatsApp</i> untuk koordinasi pelaksanaan LOSS DOL	3. Bisa melaksanakan koordinasi dengan DPMPTSP melalui grup <i>WhatsApp</i>

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar, 2023

Kemudian terkait jam pelayanan pada layanan LOSS DOL DPMPTSP Kabupaten Blitar dilakukan di hari Senin–Kamis setiap pukul 08.00 – 15.00 WIB, dan hari Jumat dilakukan pukul 08.00 – 14.30 WIB.

Pada penelitian ini, inovasi Layanan *Online Single Submission* di Desa Secara *Online* (LOSS DOL) disajikan dan dianalisis dengan teori keberhasilan inovasi oleh Bugge dkk (2018). Adapun uraian pada setiap indikator teori tersebut diantaranya sebagai berikut.

1. Tata Kelola Inovasi

Tata kelola inovasi ialah suatu bentuk kemampuan manajemen dalam organisasi yang berhubungan dengan partisipasi pemerintah dalam upaya menciptakan berbagai ide inovasi (Bugge, 2018). Tujuan dari diterapkannya tata kelola inovasi meliputi regulasi sebagai dasar lahirnya inovasi dan tata kelola manajemen supaya inovasi bisa diselenggarakan dengan lancar. Sebab, suatu inovasi tidak bermula dari proses yang sederhana. Namun, harus diimplementasikan dan diintegrasikan pada suatu sistem dan membutuhkan pengawasan untuk mendapatkan output yang diharapkan di jangka panjang (Sunarto, 2020).

Inovasi layanan LOSS DOL merupakan bentuk kesadaran DPMPTSP Kabupaten Blitar atas tanggung jawab dari Bupati untuk memberikan pelayanan publik yang memberikan kemudahan bagi masyarakat Kabupaten Blitar dalam mendapatkan perizinan berusaha. Inovasi ini dalam menjalankan pelayanannya berdasar pada Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Dimana diturunkan melalui Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 15 Tahun 2019 tentang Fasilitasi Pelayanan Perizinan.

Melalui perda tersebut menunjukkan bahwasannya Pemerintah Kabupaten Blitar berkontribusi terhadap adanya inovasi LOSS DOL.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Suryadevi dan Fanida (2020) bahwasannya peran penting pemerintah dalam menciptakan sebuah proses inovasi pelayanan publik diwujudkan melalui regulasi yang diturunkan dari peraturan pemerintah pusat.

Hasil tersebut juga selaras dengan penelitian dari Fuji Puspita Rahayu, Enos Paselle, dan Thalita Rifda Khaerani (2021) dalam penelitiannya yang menyimpulkan bahwasannya pelayanan perizinan berusaha melalui OSS yang dilaksanakan di DPMPTSP Kota Samarinda didasari oleh PP No. 24 tahun 2018. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam membentuk pengelolaan inovasi pelayanan, instansi terkait memiliki rujukan dasar hukum sehingga dalam usaha tata kelola inovasi instansi tersebut memiliki legalitas dan prosedur yang dilindungi hukum.

Inovasi LOSS DOL merupakan inovasi layanan perizinan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar. Sebagaimana pada Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko menjelaskan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ditunjuk oleh Pemerintah Pusat untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah dibidang penanaman modal dengan melaksanakan penerbitan perizinan berusaha pada OSS.

Kemudian terkait manajemen inovasi disebarluaskan melalui kegiatan bimbingan teknis yang diselenggarakan oleh DPMPTSP pada perwakilan operator yang ada di setiap desa. Sebagaimana yang disampaikan Ibu Vina selaku petugas desa bagian tata usaha dan umum berikut.

“Kalo dari desa sosialisasi belum ada. Cuma kalau dari saya ikut bimbingan teknis dan dari Pemerintah Kabupaten telah menerbitkan surat larangan pengeluaran surat keterangan usaha dari desa dengan atas nama tanda tangan kepala desa karena bukan wewenang dari desa lagi. Kalau surat keterangan saya seperti KUR secara pribadi pegangan dari orang itu surat izin lainnya tapi bukan dari desa. Sekarang diganti dengan OSS.” (Vina, Petugas Desa Tata Usaha dan Umum, Mei 2023).

Selain itu ditambahkan oleh Bapak Ferry Fawzie Nur Maghfy selaku Penata Perizinan Ahli Pertama DPMPTSP Kabupaten Blitar. Beliau menuturkan bahwasannya:

“Dari DPMPTSP itu mengadakan bimbingan teknis di seluruh di setiap kecamatan di Kabupaten Blitar. Namun secara bergantian. Yang mana bimtek itu dihadiri oleh operator dari setiap desa yang ada di kecamatan

tersebut (Ferry Fawzie Nur Maghfy, Penata Perizinan Ahli Pratama DPMPTSP Kabupaten Blitar, Mei 2023).

Adapun bentuk bimbingan teknis yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar kepada perwakilan/operator desa di Kabupaten Blitar sebagai berikut:



Gambar 3. Kegiatan Bimbingan Teknis oleh DPMPTSP

Sumber: Data Peneliti, 2023

Dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Blitar telah menjalankan bimbingan teknis tersebut dan sosialisasi sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, mengingat bimtek hanya diberlakukan kepada perwakilan operator desa menjadikan masyarakat belum mengetahui sepenuhnya terkait adanya inovasi ini. Sebab, belum terdapat sosialisasi secara langsung yang menasar kepada masyarakat maupun pelaku usaha yang ada di setiap desa sekabupaten Blitar. Padahal, pada suatu pembentukan inovasi memerlukan penyebaran maupun publikasi supaya tujuan dari adanya inovasi ini dapat diterima dan dirasakan langsung oleh seluruh masyarakat sekaligus pelaku usaha yang ada di Kabupaten Blitar (Styareni, 2021).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasannya, peran pemerintah terhadap inovasi LOSS DOL bersama DPMPTSP Kabupaten Blitar dinilai baik dalam hal regulasi dan pelaksanaan bimbingan teknis. Hal ini menjadikan masyarakat terbantu akan adanya inovasi ini. Sedangkan dari kegiatan sosialisasi masih perlu ditingkatkan lagi baik sosialisasi secara langsung ataupun tidak langsung melalui sosial media dalam upaya mensosialisasikan inovasi tersebut.

2. Sumber Ide untuk Inovasi

Bugge dkk (2018) menjelaskan bahwa sumber ide pada proses penciptaan inovasi berhubungan dengan penyusunan kebijakan, pemberian layanan dan penetapan tujuan sebagai upaya untuk membentuk suatu konsep baru. Sumber ide untuk motivasi terbentuk dari bagian internal dan

eksternal suatu organisasi sebagai bentuk usaha mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik dengan tetap mempertimbangkan kondisi dari organisasi tersebut. Di sisi lain, sumber ide untuk motivasi dari keberhasilan inovasi dapat menjadi pendorong dalam proses implementasi inovasi pelayanan serta dapat menjadi tujuan dari sebuah kebijakan yang telah dilaksanakan.

Inovasi layanan LOSS DOL DPMPTSP Kabupaten Blitar merupakan sebuah program yang berasal dari adanya faktor eksternal organisasi seperti dari pengalaman masyarakat bahwa jarak antara lingkungan masyarakat desa dengan kantor DPMPTSP Kabupaten Blitar sangat jauh sehingga perlu adanya sebuah gebrakan baru untuk mengatasi permasalahan tersebut. Hal ini sejalan dengan penuturan dari Bapak Rendra selaku Penata Perizinan Ahli Muda berikut.

“Berangkat dari yang latar belakangnya karena luas wilayah, kondisi geografis, tingkat sumber daya manusia, memang secara aturan itu sudah, tapi tidak semua sumber daya manusia masyarakat pelaku usaha sama, jadi kebanyakan mereka itu taunya itu izin masih di kota atau pusat pemerintahan dan berawal dari situ dan sumber daya manusia tidak tahu kalau sekarang *online*. Kebanyakan mereka datang jauh hanya untuk mencari NIB ke kantor dengan jarak jauh kan memakan waktu tempat dan tenaga. dari situ kami mendekatkan layanan jadi tidak harus ke PTSP, jadi di desa saja dengan cara melatih petugas desa yang ada di desa itu untuk melayani dan mendampingi pendaftaran izin usaha.” (Rendra Dwi Santoso, Penata Perizinan Ahli Muda, April 2023).

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Edi Sucipto selaku masyarakat pengguna LOSS DOL dalam wawancara sebagai berikut:

“Sebelum adanya LOSS DOL ini ya mbak, saya itu sudah sempat menyarankan pada petugas waktu saya mengurus NIB. Soalnya kebetulan kan rumah saya jauh dari kota jadi untuk datang kesana mengurus NIB ini membutuhkan waktu lama. Belum lagi ketika ada persyaratan yang kurang (Edi Sucipto, Masyarakat, Mei 2023).

Berikut rapat yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar mengenai inovasi LOSS DOL:



Gambar 4. Rapat Bagian Staff Dinas Mengenai Loss Dol DPMPTSP

Sumber: Data Peneliti, 2023

Merujuk pada hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwasannya sumber ide untuk inovasi LOSS DOL berasal dari pimpinan, pegawai dan masyarakat. Dimana pemerintah juga memiliki peran penting untuk menghadirkan inovasi dengan memberi sumber ide yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat (Ardelia dan Pradana, 2022). Dalam hal ini, pimpinan menggagas inovasi ini yang dilatarbelakangi oleh keresahan masyarakat ketika akan mengurus izin usaha ke DPMPTSP Kabupaten Blitar. Mulai dari jarak rumah yang jauh hingga adanya pungutan liar atau percaloan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat turut menjadi salah satu sumber ide dari inovasi LOSS DOL. Sebagaimana dalam Styareni (2021) menunjukkan bahwasannya sumber ide inovasi terkait pelayanan publik dapat berasal dari pemerintah maupun masyarakat. Kemudian dari DPMPTSP bersama staf melakukan rapat mengenai layanan *Online Single Submission* yang dapat diakses dari desa bahkan secara mandiri. Dengan adanya inovasi LOSS DOL, DPMPTSP Kabupaten Blitar juga memberikan kemudahan layanan pada lingkup desa serta prosedur pelayanan yang mudah sehingga masyarakat pengguna layanan perizinan dapat mengajukan permohonan pembuatan NIB cukup dari rumah saja dengan bantuan petugas pemerintah desa.

3. Budaya Inovasi

Bugge dkk (2018) menjelaskan budaya inovasi sebagai suatu nilai yang diimplementasikan sebuah instansi/organisasi. Budaya inovasi ini diorientasikan pada suatu sikap yang diambil oleh atasan dan bawahan untuk mengoptimalkan suatu inovasi serta pengambilan keputusan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi akibat inovasi yang telah diciptakan. Budaya organisasi dapat ditanamkan nilai-nilai dan kunci yang berinteraksi secara multiaspek (Hidayah dkk, 2018).

Budaya inovasi yang terdapat pada DPMPTSP Kabupaten Blitar seperti bentuk usaha memberikan kemudahan pelayanan perizinan untuk masyarakat Kabupaten Blitar dengan dihadapkannya LOSS DOL. Keberhasilan inovasi layanan tersebut dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu adanya dukungan pimpinan yang tinggi melalui kepala DPMPTSP Kabupaten Blitar sebagai usaha untuk menanamkan budaya tersebut seperti kemampuan adaptif pegawai dalam menghadapi dinamika tata kelola pemerintahan dan konflik lainnya serta kemudahan prosedur pelayanan perizinan untuk masyarakat Kabupaten Blitar seperti yang dijelaskan oleh Bapak Rendra selaku Penata Perizinan Ahli Muda sebagai berikut.

“so far, lancar yah sejauh ini lancar tidak ada masalah jadi secara kelebihannya itu masyarakat lebih dekat itu yang pertama dengan pelayanan ya. Terus Masyarakat lebih merasakan kemudahan akhirnya cerita ke tetangga saudara dan lainnya mengenai kemudahan pelayanan. Kelemahannya adalah kadang petugas desa melayani masyarakat tidak hanya pelayanan perizinan.” (Rendra Dwi Santoso, Penata Perizinan Ahli Muda, April 2023).

Kemudian Bapak Ferry Fawzie Nur Maghfy selaku Penata Perizinan Ahli Pertama DPMPTSP Kabupaten Blitar menambahkan sebagai berikut.

“Begini mbak, kan di desa ada banyak juga pekerjaannya dari surat-surat banyak ya kadang itu petugas desa kewalahan karena yang dilatih hanya 1 orang, tapi kedepannya akan kita tambah personilnya. Tapi adanya inovasi ini Alhamdulillah bisa sangat membantu “Ferry Fawzie Nur Maghfy, Penata Perizinan Ahli Pertama, Mei 2023).

Nilai tersebut yang diterapkan oleh DPMPTSP dalam menjalankan budaya LOSS DOL. Adapun budaya yang dimaksud ialah dapat mempermudah akses pada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan berusaha. Dimana masyarakat lebih dimudahkan dan dekat dengan pelayanan publik bidang perizinan, sehingga mereka sadar bahwa lembaga pemerintah terbuka dengan berbagai kritik dan saran yang membangun.

Dengan demikian, budaya inovasi yang menjadi dasar DPMPTSP Kabupaten Blitar selalu mendapat sambutan positif dari masyarakat atas gebrakan inovasi yang dihadirkan. Tentunya peluncuran sebuah inovasi tersebut tidak lepas dari dukungan pemerintah berwenang terhadap kemudahan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya reformasi birokrasi sebagai konsentrasi

prioritas pelayanan. Budaya inovasi tersebut menjadi semangat aparatur DPMPTSP Kabupaten Blitar dalam mengembangkan dan menjembatani masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan kualitas prima.

4. Kemampuan dan Alat-Alat

Bugge dkk (2018) menjelaskan bahwa kemampuan dan alat-alat ialah suatu aspek krusial yang dapat memberikan pengaruh terhadap sukses atau tidaknya suatu inovasi yang diciptakan. Kemampuan atau kompetensi petugas serta alat-alat yang masuk dalam dimensi aspek kualitas pelayanan mencakup ketersediaan sarana dan prasarana, responsivitas petugas atas kebutuhan pengguna layanan, dan sebagainya. DPMPTSP Kabupaten Blitar memiliki kesadaran bahwasannya kehandalan yang dimiliki petugas layanan LOSS DOL sangat penting karena harus menjaga profesionalitas kerja dan memberikan sarana serta prasarana yang lengkap dan memadai sesuai dengan kebutuhan pelayanan LOSS DOL. Segala aspek pada kemampuan dan alat-alat dalam layanan akan berpengaruh dalam penilaian masyarakat atas penyelenggaraan layanan LOSS DOL.

Berdasarkan dari data yang didapatkan, dapat diketahui bahwa kemampuan yang dimiliki oleh petugas dalam menjalankan layanan LOSS DOL sangat diperhatikan dengan diberikannya pelatihan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar secara langsung. Hal tersebut dilakukan untuk mengembangkan kompetensi aparatur pelaksana layanan LOSS DOL agar tercipta aparatur yang mampu profesional dan bekerja sejalan dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berlaku dilakukan dengan memberikan bimbingan teknis sebelum inovasi LOSS DOL *launching* sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Rendra selaku Penata Perizinan Ahli Muda sebagai berikut.

“Kami pada saat LOSS DOL belum *launching* kami mengundang sejumlah staf desa se-Blitar, kami jadikan 2 atau 3 sesi di awal tahun. Tiap desa mengirimkan 1 operator untuk kelanjutannya dibarengi evaluasi ada grup LOSS DOL ada 3 selaku Pembina pengawas dan pendamping. Selanjutnya juga ada di seluruh desa itu operatornya. Jika ada hambatan bisa saling koordinasi di grup kami bantu dan kami *training* dari ataupun nanti mereka masih kesulitan bisa *chat* pribadi dan kami kasih *tutorial* dan pertemuan melalui *zoom meeting*.” (Rendra Dwi Santoso, Penata Perizinan Ahli Muda, 2023).

Merujuk dari wawancara di atas, diketahui bahwasannya apabila setelah pelatihan diberikan tetapi petugas desa layanan LOSS DOL mengalami kesulitan, maka tim bidang pelayanan perizinan mengarahkan petugas desa dengan berbagai opsi seperti bimbingan melalui WhatsApp *Group* dan Zoom *meeting*. Usaha-usaha tersebut merupakan bentuk tanggungjawab dan bentuk *back-up plan* sebagai penunjang keberhasilan layanan inovasi LOSS DOL.

Kemudian ditambahkan oleh Bapak Ferry Fawzie Nur Maghfy selaku Penata Perizinan Ahli Pertama DPMPTSP Kabupaten Blitar. Beliau menuturkan bahwasannya:

“Kemarin itu dikasih *tutorial* ada manual *book* dan PPT dan dibimbing lewat grup juga mulai dari pendaftaran sampai pemilihan KPN itu.”

Dengan demikian, dibantu dengan adanya *manual book* serta terbukanya aspirasi untuk perkembangan LOSS DOL juga menjadi langkah yang baik guna mendukung perkembangannya. Selain itu berbagai alat-alat penunjang keberhasilan inovasi selalu diperhatikan dan mengikuti sesuai kebijakan yang berlaku sebagai bentuk penyesuaian terhadap perubahan dan kebutuhan yang diperlukan.

Sedarmayanti (2007) menjelaskan bahwa pada pelayanan publik, pengetahuan masyarakat merupakan perihwal penting dalam menjalankan suatu inovasi pelayanan. Kemampuan dan alat-alat ialah suatu indikator penting dalam mewujudkan keberhasilan inovasi. Dalam hal ini, usaha DPMPTSP Kabupaten Blitar dan pemerintah desa dinilai bagus dalam memaksimalkan inovasi LOSS DOL untuk mempermudah para pelaku usaha.

5. Tujuan, Hasil, Pendorong dan Hambatan

Bugge dkk (2018) menjelaskan bahwa pada indikator ini terdiri dari tujuan yang diinginkan dari diciptakannya inovasi, faktor pendorong dibentuknya inovasi dan hambatan yang menjadi suatu problem pada penerapan inovasi. Indikator ini merupakan bagian penting dalam penerapan layanan LOSS DOL, sebab dalam menjalankan layanan bukan hanya sedikit faktor saja namun berbagai aspek saling berpengaruh dalam keberhasilan inovasi.

Pada penerapan layanan LOSS DOL, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar mengkoordinir berbagai tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan dengan baik sehingga mampu menghadirkan layanan LOSS DOL yang memiliki hambatan seminimalisir

mungkin. Selain itu DPMPTSP Kabupaten Blitar berdedikasi dalam upaya mendorong pergerakan layanan LOSS DOL agar dapat diterima di masyarakat dengan baik.

Berdasarkan dari data yang didapatkan, dapat diketahui bahwa tujuan dari adanya inovasi LOSS DOL dapat memudahkan masyarakat Kabupaten Blitar dalam mengakses dan mendapatkan layanan perizinan berusaha secara digital, cepat, dan akurat. Selain itu juga sebagai bentuk jawaban atas keluhan masyarakat mengenai jauhnya lokasi DPMPTSP Kabupaten Blitar dari desa. Sebagaimana yang diungkapkan Bapak Rendra Dwi Santoso selaku Penata Perizinan Ahli Muda DPMPTSP Kabupaten Blitar berikut:

“Titik beratnya adalah kenapa di desa karena kemudahan, jadi intinya bagaimana caranya masyarakat Blitar itu dengan luas wilayah yang sekian luasnya dan biar merata tidak harus ke kota dalam mendapat izin berusaha makanya kami membuat inovasi bahwa untuk dapat izin usaha melalui OSS itu bisa dilaksanakan di desa saja dengan melatih petugas desa untuk dapat mendampingi pendaftaran NIB OSS karena OSS kan bisa diakses dimanapun dan kapanpun pokoknya ada alat dan internet bisa.” (Rendra Dwi Santoso, Penata Perizinan Ahli Muda, April 2023).

Pada aspek hasil, maka inovasi layanan LOSS DOL ini telah menerbitkan ratusan NIB melalui berbagai *event* sehingga masyarakat Kabupaten Blitar yang merupakan pelaku usaha dapat mendapatkan NIB dengan cepat dan mudah. Kemudian pada aspek pendorong layanan inovasi LOSS DOL ini dapat ditemukan bahwa adanya kesadaran tanggung jawab untuk memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan efektif dan efisien melalui perubahan sistem pelayanan sesuai dengan perkembangan zaman. Terlepas dari itu, dalam implementasi inovasi layanan LOSS DOL tersebut juga mengalami hambatan seperti kurangnya sumber daya manusia yang memberikan pelayanan. Hal tersebut dikarenakan beban kerja yang ditanggung oleh petugas desa menumpuk sehingga pelayanan yang ada di desa akan dilayani terlebih dahulu dan kemudian layanan LOSS DOL.

6. Mengumpulkan Data Inovasi untuk Inovasi Tunggal

Bugge dkk (2018) menjelaskan bahwa indikator ini memberikan konsep cara yang digunakan oleh instansi/organisasi dalam menyusun

informasi untuk dijadikan landasan penentuan jenis inovasi yang hendak diciptakan. Selain itu, indikator ini juga berkaitan dengan aparatur organisasi dalam memberi pembaharuan ide secara berkala untuk kemudian diimplementasikan oleh organisasi tersebut. Mengumpulkan data inovasi tunggal dapat dijadikan penunjang untuk para pelaksana program bisa dijalankan dengan baik,, sehingga pada proses penyelenggaraan layanan dapat berjalan dengan baik dan optimal.

Pada penerapan layanan LOSS DOL oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar, peran dan tanggung jawab untuk mengumpulkan data inovasi tunggal tersebut melalui menjalankan kerjasama dengan pihak luar seperti dengan Pemerintah Desa dibawah naungan Pemerintah Kabupaten Blitar sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Rendra selaku Penata Perizinan Ahli Muda sebagai berikut.

“Awal mula penerapan LOSS DOL itu kan diterapkan pada saat kita pandemi. Kan masyarakat itu banyak yang memerlukan izin usaha untuk peningkatan modal. Berangkat dari situ kami tanya ke pelaku usaha ternyata jaraknya jauh dan kasihan. Akhirnya sesuai PP 6/21 Pemdes bisa membantu kami untuk melaksanakan LOSS DOL dalam dasar hukum. Memudahkan masyarakat untuk mendapatkan izin usaha tentunya.” (Rendra Dwi Santoso, Penata Perizinan Ahli Muda, April 2023).

Mengumpulkan data inovasi tunggal merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan inovasi menurut teori Bugge dkk, seperti halnya yang telah disampaikan oleh Bapak Rendra Dwi Santoso selaku Penata Perizinan Ahli Muda terkait kerjasama dalam pelaksanaan program inovasi LOSS DOL yang berdasar pada Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 dengan pemerintah desa terkait.

Inovasi layanan LOSS DOL ialah suatu perubahan sistem pelayanan berbasis *online* yang terintegrasi dengan DPMPTSP Kabupaten Blitar sebagai bentuk kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam mengoperasikan perizinan berusaha secara digital. Sejalan dengan pernyataan dari Salge dan Vera (2012) bahwasannya inovasi bisa bermanfaat jika mampu menjadikan kualitas pelayanan publik meningkat dan mampu mengatasi berbagai bentuk masalah yang dapat memberikan kerugian bagi masyarakat. Komitmen DPMPTSP Kabupaten Blitar dalam member kemudahan pelayanan untuk masyarakat dibuktikan dengan adanya maklumat pelayanan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar menuju pelayanan

yang mudah, cepat, dan tepat. Faktor tersebut seperti halnya program LOSS DOL yang memberikan layanan penerbitan perizinan dengan basis website OSS pada pelayanan satu pintu yang dapat diakses secara *online* dan menghubungi petugas layanan LOSS DOL dengan mudah melalui *WhatsApp Group*.

Jika dibandingkan dengan dengan peneltian yang dilakukan oleh Hayatun Nufus, Normajatun, dan Fika Fibriyanita dengan menggunakan lima karakteristik yaitu nilai lebih (*relative advantage*), kesesuaian dengan masalah (*compability*), daya jangkau (*complexity*), kemudahan diamati (*observability*), dan bisa dicoba (*triability*) maka dalam penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan inovasi LOSS DOL yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar menghasilkan beberapa asumsi yakni terdapat perubahan positif yaitu pelayanan perizinan berubah menjadi lebih mudah dan efektif karena masyarakat tidak lagi harus ke DPMPTSP untuk mendapat pelayanan tersebut sehingga tidak memakan banyak waktu. Namun terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya yakni kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan perizinan LOSS DOL sehingga masih aktif menggunakan bantuan tenaga desa untuk membantu pelayanan serta kurangnya sumber daya manusia untuk menyelenggarakan pelayanan LOSS DOL.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ilmiah ini dengan baik. Kepada seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH Unesa terutama Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing juga Ibu Dra. Meirinawati, M.AP dan Bapak Galih Wahyu Pradana, S.A.P., M.A.P selaku dosen penguji. Kemudian juga kepada Kepala Dinas dan Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan 1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar juga masyarakat pengguna inovasi LOSS DOL yang telah bersedia menjadi informan pada penelitian ini.

PENUTUP

Simpulan

Merujuk pada hasil analisis terhadap inovasi Layanan *Online Single Submission* di Desa (LOSS DOL) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar sudah sesuai dengan indikator pada teori keberhasilan inovasi dari Bugge dkk

(2018). Indikator tata kelola dan inovasi, bahwasannya penerapan inovasi LOSS DOL sesuai dengan dasar hukum dan peraturan yang berlaku, hal tersebut dibuktikan dengan adanya peraturan Pemerintah Pusat dan peraturan Pemerintah Daerah yang menjadi payung hukum atas adanya inovasi program LOSS DOL. Tata kelola layanan LOSS DOL tersebut berkaitan dengan peranan pemerintah yang tertuang pada Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Indikator sumber ide inovasi, bahwa penerapan inovasi layanan LOSS DOL berasal dari ide yang bersumber dari keluhan masyarakat yang kemudian membuat Kepala DPMPTSP Kabupaten Blitar tergerak untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan terobosan yang dinilai lebih memudahkan pelayanan perizinan bagi masyarakat. Alasannya adalah letak kantor dinas yang jauh membuat masyarakat mengeluarkan waktu dan tenaga yang banyak sehingga terwujud inovasi yang memudahkan masyarakat dalam melakukan perizinan.

Indikator budaya inovasi, bahwa penerapan inovasi layanan LOSS DOL budaya inovasi yang menjadi dasar DPMPTSP Kabupaten Blitar selalu mendapat sambutan positif dari masyarakat atas gebrakan inovasi yang dihadirkan. Tentunya peluncuran inovasi tersebut tidak lepas dari dukungan pemerintah berwenang terhadap kemudahan pelayanan masyarakat dengan adanya reformasi birokrasi sebagai konsentrasi prioritas pelayanan. Budaya inovasi tersebut menjadi semangat aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar dalam mengembangkan model pelayanan untuk masyarakat.

Indikator kemampuan dan alat, bahwa penerapan inovasi layanan LOSS DOL membutuhkan persiapan matang sehingga DPMPTSP Kabupaten Blitar sebelum melaksanakan *launching* perdana mengenai layanan LOSS DOL telah memberikan pelatihan kepada tiap petugas desa yang ditunjuk sebagai petugas layanan LOSS DOL. Selain itu sebagai langkah *back-up* jika petugas desa mengalami kesulitan selama memberikan pelayanan di desa maka akan dibantu dan diarahkan melalui *WhatsApp Group* milik anggota internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar bagian perizinan. Sejalan dengan kompetensi petugas maka sarana prasarana juga telah disiapkan secara lengkap dan memadai untuk menunjang keberhasilan program inovasi tersebut.

Indikator tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan bahwa penerapan inovasi layanan LOSS DOL bertujuan untuk mendekatkan pelayanan publik bidang perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu kesusahan untuk mendapatkan pelayanan. Hasil yang didapatkan dalam layanan LOSS DOL ini adalah kemudahan dalam mendaftarkan perizinan hanya melalui internet. Faktor pendorongnya adalah dukungan dari berbagai pihak dan tanggungjawab menjadikan komitmen untuk pelayanan prima. Hambatan yang dirasakan dalam proses pelayanan adalah kurangnya sumber daya manusia pada pemerintah desa yang bekerja sesuai dengan *jobdesk* sehingga dapat terfokus pada pelayanan perizinan saja.

Indikator mengumpulkan data inovasi tunggal, bahwa penerapan inovasi layanan LOSS DOL tentu terintegrasi dengan persetujuan berbagai pihak dengan dukungan dalam pelaksanaannya. Pelayanan OSS dapat diakses melalui pelayanan satu pintu.

Saran

Mengacu pada hasil penelitian dan analisis data penelitian yang sudah dijalankan, terdapat saran yang diberikan dan diharapkan dapat bermanfaat bagi kelanjutan program inovasi LOSS DOL oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar di antaranya:

1. Giat aktif melakukan penyebaran informasi terkait LOSS DOL melalui berbagai media sosial seperti Instagram, Whatsapp, Facebook sehingga masyarakat dapat mengetahui dan memanfaatkan layanan LOSS DOL dengan baik.
2. DPMPTSP Kabupaten Blitar menyelenggarakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung yang diselenggarakan di setiap desa/kecamatan terkait syarat dan mekanisme penggunaan layanan LOSS DOL sehingga penggunaan layanan tersebut dapat dilakukan secara efektif.
3. DPMPTSP Kabupaten Blitar memberikan kompensasi pada desa sebagai bentuk bantuan baik berupa komputer untuk mengoptimalkan penggunaan LOSS DOL.
4. Menambahkan sumber daya manusia di pemerintahan desa pada bagian layanan LOSS DOL sehingga tidak terjadi kelalaian dalam tugas dan *overwork* oleh petugas layanan di desa.
5. Penataan pada sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari LOSS DOL.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardelia, L. dan Pradana, G.W. (2022). Inovasi Pelayanan E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Publika*, 9(5), 309-322.
- Baimenov, Alikhan, and P. L. (2019). Public Service Excellence in the 21st Century. *Public Service Excellence in the 21st Century*, 2(3).
- Blitarkab.go.id. (2018). Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik.
- Blitarkab.go.id. (2021). Penilaian Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu.
- Hidayah, K., Kusumaningrum, M., Wismono, F. H., & Amarullah, R. (2018). Aktualisasi Budaya Inovasi Pada Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Borneo administrator*, 14(3), 249–266.
- Kitsios, F.C. & Grigoroudis, E. (2020). Evaluating service innovation and business performance in tourism: a multicriteria decision analysis approach. *Management Decision*.
- Lestari, P.A., Tasyah, A. Syofira, A., Rahmayani, C.A., Cahyani, R.D. dan Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 212-224.
- Oktariyanda, T.A. dan Meirinawati. (2016). *Pelayanan Publik*. Surabaya: Unesa University Press.
- Oktariyanda, T. A. & Rahaju, T. (2018). Egovernment Strategy Of Surabaya City Government Through ert / rw to Improve The Quality of Publik Service Egovernment Strategy of Surabaya City Government Through e-rt / rw to Improve the Quality of Publik Service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953 (1), 1–6
- Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 15 Tahun 2019 tentang Fasilitas Pelayanan Perizinan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Rahayu, F.P., Paselle, E. dan Khaerani, T.R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. *E-Journal Administrasi Publik*, 9(2), 5018-5032.
- Rahayu, S. (2011). Pembangunan Masyarakat Madani dan Pemerintah Yang Bersih Sebagai Perwujudan Tata Kelola Yang Baik. *ProBank*, 1(7), 161109.
- Salge, T.O. & Vera, A. (2012). Benefiting From Public Sector Innovation: the Moderating Role of Customer and Learning Orientation. *Public Administration Review*: 12, 550-560
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama, Bandung.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua, Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Styareni, A.A.P. dan Fanida, E.H. (2021). 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. *Publika*, 9(1), 63-76.
- Sinambela, L. P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- 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.
- Suryadevi, R. K., dan Fanida, E.H. (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).
- Sutedi, A. (2010). *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Ketenagakerjaan Ciptaan.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Wardani, G.S.K. dan Rahayu, A.Y.S. (2021). Inovasi Pelayanan Perizinan Bangunan Gedung 3.0 di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(2), 52-60.