

**PENDAMPINGAN PELAYANAN PEMBUATAN NOMOR INDUK USAHA DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PEMERINTAH KOTA KEDIRI**

Syafinatur Rochmah¹, M. Kendry Widiyanto²

^{1,2} Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

rochmahsyafina@gmail.com, kenronggo@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Kantor Pemerintah Kota Kediri yang berada di Jalan. Basuki Rahmat No. 15, Pocanan, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64129. Instansi ini memiliki beberapa bagian pelayanan, salah satunya adalah DPM-PTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). DPM-PTSP merupakan pelayanan pembuatan surat perizinan melalui satu pintu baik perorangan atau badan usaha. Tujuan pengabdian adalah dapat memberikan gambaran kepada mahasiswa melalui instansi. Metode ini menggunakan pengabdian kualitatif digunakan secara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Oleh karena itu, mahasiswa dapat mengetahui tentang pendampingan pelayanan pembuatan NIB melalui akun OSS (Online Single Submission) baik perorangan maupun badan usaha. Pengurusan Nomor Induk Berusaha dianggap penting bagi pelaku usaha, dan suatu "titik awal" persyaratan untuk usaha perorangan (UMKM, Toko) atau badan usaha (CV, PT, Yayasan) agar dapat beroperasi secara legal. Hasil pengabdian pada instansi, bahwa mahasiswa dapat mengetahui dengan jelas apa saja yang sudah dipelajari dibangku perkuliahan dengan dunia kerja. Misalnya, mahasiswa dapat mengetahui bagaimana komunikasi yang baik pada pemohon dalam proses pembuatan NIB. Serta dapat mengetahui dan belajar bagaimana pelayanan yang baik di instansi DPM-PTSP. Hal ini merupakan salah satu program Pemerintah Kota Kediri untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan perizinan melalui website OSS, yang dapat dipelajari oleh mahasiswa tentang pelayanan yang baik dalam program magang.

Kata Kunci : Pemerintah, Pelayanan, OSS.

ABSTRACT

The Kediri City Government Office is located on Jalan. Basuki Rahmat No. 15, Pocanan, District. Kota, Kediri City, East Java 64129. This agency has several service departments, one of which is DPM-PTSP (One Stop Investment and Integrated Services Service). DPM-PTSP is a one-stop licensing service for individuals or business entities. The purpose of service is to provide an overview to students through the agency. This method uses qualitative service using interviews, observation and documentation. Therefore, students can find out about assistance with NIB creation services through OSS (Online Single Submission) accounts for both individuals and business entities. Processing a Business Identification Number is considered important for business actors, and is a "starting point" requirement for individual businesses (MSMEs, shops) or business entities (CV, PT, Foundation) in order to operate legally. The result of service to the institution is that students can clearly understand what they have learned in college and the world of work. For example, students can find out how to communicate well with applicants in the NIB creation process. And you can find out and learn how to provide good service at the DPM-PTSP agency. This is one of the Kediri City Government programs to make it easier for the public to process permits through the OSS website, which students can learn about good service in the internship program.

Keywords : Government, Service, OSS

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat dijadikan sebagai tolok ukur keseriusan pemerintah dalam menjalankan tanggung jawabnya, khususnya melayani masyarakat (Mahmudi, 2013). Masyarakat yang semakin kritis, menuntut untuk diberikan pelayanan yang efektif dan efisien agar tercipta penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi. Namun, fakta yang terjadi pelayanan publik di Indonesia hingga saat ini dinilai masih belum optimal, dilihat dari laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang telah disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia. Beberapa hal penting yang harus dipertimbangkan untuk keberhasilan pelaksana sistem pelayanan elektronik yaitu dengan adanya kebijakan nasional yang menentukan kerangka kerja pemanfaatan sistem, pelatihan kepada pegawai sebagai pelaksana, dan didukung sumber daya finansial yang memadai (Christos V. Bellos, 2015:57).

Perkembangan pada era globalisasi saat ini ditandai oleh perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satunya adalah perkembangan di bidang teknologi yang dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang signifikan. Perkembangan teknologi pada saat ini bisa kita lihat khususnya dibidang elektronik yang memberikan kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pelayanan. Kualitas pelayanan publik tergantung pada spek pola pelaksanaan, dukungan sumber daya manusia, dan manajemen kelembagaan yang dapat dilihat dari sisi pola pelaksanaan. Pelayanan publik memiliki berbagai kelemahan diantaranya kurang responsif, informatif, accesible, koordinasi, birokratis, dan kurangnya mendengarkan keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Apabila dilihat dari sisi manajemen kelembagaan, kelemahan utama adalah kurangnya pemberian pelayanan kepada masyarakat yang penuh dengan hierarki dan membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi (Mohammad, 2003).

Upaya peningkatan kapasitas kepada petugas pelayanan pada era gempuran salah satunya adalah tentang pelayanan perizinan yang menghadapi perkembangan informasi dan teknologi tersebut, maka pemerintah melakukan perbaikan terhadap pelayanan perizinan. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM- PTSP), untuk mempermudah tata cara pendaftaran perizinan usaha baik perorangan maupun badan usaha. Upaya ini dilakukan untuk mengatasi permasalahan tentang pelayanan, yaitu strategi untuk merealisasikan tujuan dari negara yang diselenggarakan pada pola pelayanan terpadu yang dikembangkan dalam model pelayanan satu pintu Nugroho (2012:143).

Pelayanan perizinan dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP), yang merupakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Salah satu inovasi sistem pelayanan publik yang diterapkan DPM-PTSP adalah Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menjadi dasar kebijakan adanya *Online Single Submission* (OSS). *Online Single Submission* (OSS) diluncurkan pada 8 Juli 2018 dalam rangka menyederhanakan proses perizinan berusaha NIB.

Online Single Submission (OSS) merupakan salah satu website untuk membuka layanan pendaftaran perizinan usaha baik perorangan maupun badan usaha, dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet. Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem Online Single Submission (OSS) merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 terdapat 1.702 kegiatan usaha yang terdiri atas 1.349 Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang sudah diimplementasikan dalam sistem OSS Berbasis Risiko. Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) adalah pengklasifikasian aktivitas/kegiatan ekonomi Indonesia yang menghasilkan produk/output, baik berupa barang maupun jasa berdasarkan lapangan usaha. Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) digunakan untuk

mempermudah pelaku usaha dalam menentukan kategori Bidang Usaha yang akan dikembangkan di Indonesia.

Jadi Online Single Submission (OSS) Salah satu program yang sedang digalakkan oleh Pemerintah Pusat salah satunya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP), yang memberikan fasilitas perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Perizinan berusaha akan diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur atau bupati/walikota kepada pelaku usaha. Hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membuat NIB (Nomor Induk Berusaha) baik perorangan maupun badan usaha. NIB (Nomor Induk Berusaha) adalah identitas para pelaku usaha yang diterbitkan pemerintah melalui lembaga OSS setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran. NIB perorangan berupa (UMKM, Toko), sedangkan NIB Badan Usaha berupa (CV, PT, Yayasan).

METODE PELAKSANAAN

Jenis pengabdian ini yaitu program magang yang diberikan mahasiswa oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Pengabdian dilakukan di Instansi Pemerintah Kota Kediri bagian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yang terletak di Jl. Basuki Rahmat No. 15 Pocanan, Kec. Kota, Kota Kediri Jawa Timur 64129. Program magang dilaksanakan selama 40 Hari mulai dari bulan 31 Juli – 22 September 2023.

Pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan metode pengabdian kualitatif deskriptif, dengan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang digunakan pada studi kasus. Data dan informasi pada pengabdian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui literatur wawancara oleh narasumber yang ada di DPM-PTSP. Teknik pengumpulan data yang dikumpulkan akan dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dan merumuskan strategi yang tepat tentang pelayanan yang terjadi di DPM-PTSP. Informasi yang diperoleh dari studi kasus akan digunakan untuk memberikan contoh yang konkret tentang bagaimana proses dan persyaratan pembuatan NIB (Nomor Induk Berusaha) baik perorangan maupun badan usaha melalui Website Online Single Submission (OSS).



HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pengabdian pada instansi selama 40 Hari kerja di Pemerintah Kota Kediri bagian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) tentang pelayanan perizinan sesuai dengan Surat Keputusan yang diberikan oleh Pemerintah. Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan pada masyarakat dalam mengurus surat izin khususnya pedagang (UMKM, Toko) dan badan usaha (Pembukaan izin bangunan CV, PT, Yayasan). Di dalam proses magang, mahasiswa mendapatkan pengalaman dan kegiatan selama magang berlangsung yaitu :

Secara Hard Skill

1. Dapat mengetahui cara komunikasi yang baik pada pemohon
2. Mengetahui bagaimana proses dalam pembuatan NIB
3. Dapat mengaplikasikan pengarsipan data SIP Dokter

Secara Soft Skill

1. Dapat komunikasi yang baik dan berperilaku sopan terhadap staf DPM-PTSP

2. Memperoleh ketrampilan dalam dunia kerja

Teori yang digunakan dalam mendukung Pelayanan Publik, menurut (Fitzsimons dalam Sinambela, 2007:7) merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan dalam melayani, dan terdapat 5 (lima) indikator dalam Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut :

1. Reliability (Keandalan), yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar pada proses pembuatan NIB Perorangan atau Badan usaha yang ada di DPM-PTSP.
2. Tangibles (Nyata), yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Penyediaan sumber daya yang memadai dapat diberikan berupa sarana dan prasarana yang lengkap yaitu Website OSS.
3. Responsiveness (Daya Tanggap), yang ditandai dengan keinginan melayani pemohon pembuatan NIB Perorangan dan Badan Usaha apabila sudah memenuhi persyaratan yang diberikan dengan cepat.
4. Assurance (Jaminan), yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empathy (Empati), yang ditandai tingkat keamanan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pemohon.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan magang di Pemerintah Kota Kediri bagian DPM-PTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) selama 40 hari kerja. Penulis dapat mengaplikasikan ilmu yang pernah didapatkan selama masa perkuliahan ke dunia kerja dan menjadi kesempatan bagi mahasiswa untuk mengasah kemampuannya baik softskill maupun hardskill yang dimiliki. Program yang dapat diambil selama pelaksanaan magang yaitu tentang pelayanan pembuatan NIB (Nomor Induk Berusaha) melalui website Online Single Submission (OSS). Program ini sedang digalakkan oleh Pemerintah melalui DPM-PTSP berupa fasilitas perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang diterbitkan oleh lembaga OSS kepada pelaku usaha yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membuat NIB (Nomor Induk Berusaha) baik perorangan maupun badan usaha.

Dari hasil pengamatan Magang yang telah dilaksanakan praktikan di Pemerintah Kota Kediri bagian DPM-PTSP, saran untuk kedepannya petugas DPM-PTSP hendaknya sering melakukan sosialisasi lebih gencar dan kreatif melalui sosial media atau secara langsung (ketika ada event), sehingga para pelaku usaha lebih luas dalam pengetahuan pembuatan NIB secara online maupun offline (datang ke DPM-PTSP).

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawati, P. (2023). *Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Sebagai Dasar Legalitas Usaha pada UMKM di Kelurahan Sentul*. 5(Juni), 1–23.
- Robby, U. B., & Tarwini, W. (2019). INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57. <https://doi.org/10.23960/administratio.v10i2.98>
- Syahputra, R., Ardiansah, H., Kadaryanto, B., & Kuning, U. L. (2022). Kebijakan Penerbitan Surat Izin Praktik Dokter Di Indonesia. *Jurnal Hukum POSITUM*, 7(1), 67–82.