

## PENDAMPINGAN PADA PARA PELAKU USAHA DALAM PELAPORAN LKPM OLEH DPMPTSP SURABAYA

**Dito Firmansyah Rosidi, Bambang Kusbandrijo**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : [ditorosidi81@gmail.com](mailto:ditorosidi81@gmail.com), [bambang\\_kusbandrijo@untag-sby.ac.id](mailto:bambang_kusbandrijo@untag-sby.ac.id)

### ABSTRAK

Pelayanan perizinan merupakan salah satu pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah, begitu juga dengan Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yang bahkan telah menerapkan sistem *Online Single Submission* (OSS) agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program LKPM Online dalam pendataan NIB pada sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. Program *Online Single Submission* (OSS) lebih memudahkan pemerintah untuk mendata pelaku usaha yang ada di Kota Surabaya secara cepat, efisien, dan transparan. Metode yang digunakan untuk menjalankan penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi izin berusaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan adanya program LKPM Online berbasis OSS menunjukkan beberapa faktor pendukung yang wajib di tingkatkan di dalam pemberian layanan agar dapat mewujudkan kualitas layanan administrasi dalam suatu instansi dalam mewujudkan kawasan lingkungan masyarakat yang sadar akan administrasi izin berusaha. Rekomendasi penelitian ini bertujuan memaparkan efektivitas program LKPM Online berbasis OSS yang dapat mempermudah pengurusan administrasi nomor izin berusaha.

**Kata Kunci :** Online Single Submission (OSS), LKPM, DPM-PTSP, Administrasi

### ABSTRACT

*Licensing services are one of the administrative services carried out by the government, as well as the Surabaya City Government through the One Stop Integrated Services and Investment Service (DPM-PTSP) which has even implemented a system Online Single Submission (OSS) so that the quality of service becomes better. This research aims to determine the effectiveness of the LKPM Online program in collecting NIB data on the OSS system at the Surabaya City One Stop Investment and Integrated Services Service. Program Online Single Submission (OSS) makes it easier for the government to register business actors in the city of Surabaya quickly, efficiently and transparently. The method used to carry out this research is descriptive research with a qualitative approach. This research was chosen because it presents data systematically, factually and accurately regarding the facts in the field. This research uses a descriptive research design with a qualitative approach aimed at exploring facts regarding the quality of public services in the field of business license administration. The research results show that the quality of service with the OSS-based LKPM Online program shows several supporting factors that must be improved in service delivery in order to realize the quality of administrative services in an agency in creating a community environment that is aware of the administration of business permits. This research recommendation aims to explain the effectiveness of the OSS based Online LKPM program which can simplify the administration of business license numbers.*

**Keywords :** Online Single Submission (OSS), LKPM, DPM-PTSP, Administration

## PENDAHULUAN

Menurut (Paputungan et al., 2023) Keberadaan organisasi sektor publik tidak terlepas dari misi tertentu, bahkan faktor kritis kesuksesan organisasi sektor publik adalah bagaimana mereka mencapai misi yang diembannya, misalnya bagaimana mencapai tingkat efisiensi atau dalam mengelola dana publik menjadi akuntabel, maupun menciptakan kepuasan masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Bab I, Pasal 1 ayat (1) ditegaskan bahwa pemerintah wajib menyediakan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat : baik, mudah, cepat dan terukur merupakan Amanah yang harus dilakukan dengan pelaksanaan pelayanan dalam memberikan pelayanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Kota Surabaya, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Kota Surabaya Nomor 084 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. DPMPTSP mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (pasal 18).

Perizinan merupakan instrumen kebijakan pemerintah untuk melakukan pengendalian atas eksternalitas negatif yang mungkin ditimbulkan oleh aktivitas sosial maupun ekonomi. Izin juga merupakan instrumen untuk perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggaraan kegiatan. Sebagai instrumen pengendalian, perizinan memerlukan rasionalitas yang jelas dalam bentuk kebijakan pemerintah sebagai acuan. Tanpa rasionalitas dan desain kebijakan yang jelas, perizinan akan kehilangan maknanya sebagai instrumen untuk membela kepentingan korporasi atas tindakan yang berdasarkan kepentingan individu. (Kertha & Kertha, 2024)

Efektivitas organisasi pemerintah daerah adalah kemampuan organisasi pemerintah daerah untuk menciptakan produk atau layanan untuk memuaskan pelanggannya, dan menghasilkan tindakan dan perilaku untuk memenuhi lingkungan yang lebih besar atau komponen penting lainnya dari sistem yang lebih besar, yaitu pemerintah daerah. (Yanti et al., 2024) Pada dasarnya perizinan merupakan suatu pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Peran dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan izin adalah membantu Gubernur maupun pemerintah daerah dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal yang pada dasarnya merupakan kewenangan daerah. Izin dapat diperoleh dengan cara memenuhi persyaratan dan mengikuti semua prosedur yang terdapat dalam pengurusan izin tersebut. Izin juga berfungsi untuk memberikan kekuatan hukum bagi pemilik izin guna melindungi hak dan kewajibannya yang nantinya akan diawasi oleh lembaga yang berwenang. (Isalmiyah Nurul & 2022, 2020).

Menurut aturan pemerintah tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, sistem OSS merupakan suatu platform elektronik yang terpadu yang diawasi dan dikelola oleh Lembaga DPMPTSP melalui platform OSS untuk memfasilitasi Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Pelayanan sistem OSS ini, juga merupakan bentuk dari e-government yang memanfaatkan teknologi untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat yang lebih mudah, efektif dan efisien. (Desa et al., 2022). Izin yang didapatkan setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran perizinan *online* terpadu (*Online Single Submission*) nantinya akan diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, pimpinan lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota. Hal tersebut sebagai Upaya pemerintah dalam rangka percepatan perizinan dan peningkatan pelayanan publik. Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah identitas pelaku usaha dalam rangka pelaksanaan kegiatan berusaha sesuai bidang usahanya. NIB merupakan kebijakan baru dari pemerintah untuk memudahkan pengusaha dalam mengurus dan mendapatkan izin usaha. (Puspita et al., 2022) .

Pelayanan LKPM Online melalui sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah menerapkan beberapa program Pemerintah Kota Surabaya dalam pelayanan. Tujuannya para pelaku usaha tidak perlu datang ke Kantor DPMPTSP Kota Surabaya untuk pengajuan administrasi. Dengan adanya platform OSS, para pelaku usaha tidak mengalami kesulitan bahkan dapat mempermudah masyarakat dalam beradministrasi mengurus perizinan berusaha. Inovasi ini diharapkan berjalan dengan lancar dan membantu pemerintahan Daerah. Dengan diadakannya program LKPM Online melalui

platform OSS diharapkan para pelaku usaha dapat melihat beberapa proses dan cara melakukan pengaduan atau pelaporan perizinan berusaha yang telah memenuhi syarat dan siap di entry di akun OSS dengan begitu, para pelaku usaha dapat mengetahui penerbitan dokumen perizinan usaha dan NIB nya. Surabaya guna mengoptimalkan pelayanan perizinan berusaha yang mudah dijangkau oleh para pelaku usaha.

Namun masih sering terdapat beberapa permasalahan yang sering dijumpai di platform OSS bahkan di Kantor DPMPTSP Kota Surabaya yakni mengenai kurangnya literasi masyarakat dan kemampuan petugas pelayanan. Bahwasanya, pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Surabaya berkonsep layanan perizinan berbantuan, dimana petugas layanan hanya bersifat mendampingi pemohon saat mengalami kendala proses pengajuan perizinan berusaha. Ini berarti petugas layanan harus memiliki kemampuan dan informasi yang cukup terkait OSS. Pengetahuan yang minim dari petugas pelayanan berakibat banyaknya masyarakat yang bingung harus bertanya kepada siapa terkait pengurusan perizinan berusaha mereka. (Septi et al., 2024).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya selaku instansi Pemerintah yang selama ini mengelola perizinan berusaha telah mencoba mensosialisasikan kepada masyarakat tapi ternyata tak semudah itu untuk memberikan informasi baru kepada masyarakat. Karena masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang pengurusan izin usaha melalui OSS, masyarakat lebih banyak memilih bertanya atau menggunakan jasa calo dari pada harus membaca panduan dan melakukan proses pengurusan perizinan berusaha sendiri secara online. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan konsep yang ingin diwujudkan oleh Pemerintah saat memberlakukan sistem program OSS ini.

## **METODE PELAKSANAAN**

### **1. Pelaksanaan Program**

Dalam kegiatan pelaksanaan magang ini, dilakukan demi tujuan untuk mengabdikan kepada Masyarakat, dalam hal ini mahasiswa melakukan sosialisasi, pembinaan, dan pendampingan kepada para pelaku usaha yang mengalami suatu permasalahan atau kesulitan dalam melakukan permohonan perizinan atau pelaporan LKPM melalui website OSS. Beberapa bentuk dari hal yang telah dilakukan untuk pengabdian kepada Masyarakat yaitu :

- Sosialisasi, dilakukan berupa bentuk kegiatan menjelaskan suatu materi terkait pemahaman terhadap pelaporan LKPM Online. Serta masih banyak materi lainnya yang diberikan oleh pihak mitra kepada mahasiswa magang.
- Pembinaan, dilakukan untuk meningkatkan pemahaman terkait pelaporan LKPM online agar PIC tidak salah dalam menginput data ke website OSS. Pembinaan ini dilakukan secara individu dengan mendatangi setiap pelaku usaha yang belum pernah melaporkan LKPM.
- Pendampingan, dilakukan ketika mahasiswa mendapatkan klien yang mengalami kendala atau kesulitan dalam pelaporan LKPM ke website OSS, dimana hal ini dapat dilakukan oleh mahasiswa ialah memberikan arahan tahap awal, kemudian memberikan pembinaan dan bila permasalahan masih berlanjut diarahkan untuk datang ke kantor DPMPTSP Kota Surabaya.

Dalam pelaksanaan kegiatan magang ini, penulis memakai beberapa metode yang meliputi tahapan persiapan, tahapan pelaksanaan, dan tahapan evaluasi.

#### **a) Tahapan Persiapan**

Tahapan pertama sebelum mengikuti kegiatan magang ini yang berposisi sebagai pendamping dan pengawasan LKPM dari instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya adalah dengan mendaftar di website akun Kampus Merdeka yang disediakan langsung oleh Kementerian Pendidikan (Kemendikbud) yang dimana sebelum mendaftar harus melengkapi beberapa syarat seperti melengkapi dokumen yang berisi CV dan KTP. Melengkapi profil dimana berisi data pribadi, kontak pribadi, kontak darurat, akun media sosial, dan detail rekening bank. Memberikan Surat Rekomendasi (SR) dari kampus dan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) dari kampus agar bisa mendaftarkan diri dalam suatu perusahaan / instansi yang tersedia di dalam website atau akun Kampus Merdeka, serta menunggu pengumuman untuk lolos atau tidaknya ketika sudah mendaftar dalam website / akun Kampus Merdeka. Setelah dinyatakan lolos dan mahasiswa mengambil tawaran tersebut, maka mahasiswa diharuskan untuk menginformasikan ke kampus untuk melakukan koordinasi terkait dengan konversi mata kuliah dalam pelaksanaan magang tersebut.

b) Tahapan Pelaksanaan

Dalam kegiatan pelaksanaan magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya yang dimulai tanggal 16 Februari 2024 s/d 30 Juni 2024, penulis memakai metode penelitian kualitatif yang berfokus pada pengamatan yang mendalam. Menurut Moleong (2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif menurut Hendriyadi, et. al, (2019:218) merupakan proses penyelidikan naturalistik yang mencari pemahaman mendalam tentang fenomena sosial secara alami.

c) Tahap Evaluasi

Tahapan evaluasi kegiatan magang ini dilakukan langsung oleh Perusahaan atau instansi maupun mitra yang bertanggung jawab terkait dengan peserta yang telah diterimanya dengan cara melaksanakan evaluasi, mengolah, dan menganalisis data hasil evaluasi tersebut kemudian menentukan keberhasilan program yang telah dijalankan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau instansi maupun mitra di tempat magang mahasiswa. Menurut Norman E. Gronlund (1976) dalam (Purwanto, 2013: 3) menyatakan evaluasi adalah suatu proses yang sistematis untuk menentukan atau membuat Keputusan sampai sejauh mana tujuan-tujuan pembelajaran telah dicapai oleh mahasiswa.

2. Lokasi dan waktu

Dalam kegiatan magang ini dilakukan dalam waktu kurang lebih selama 5 bulan terhitung mulai tanggal 16 Februari 2024 s/d 30 Juni 2024. Kegiatan magang ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya yang mendapat posisi sebagai Pendamping dan Pengawas Lapangan Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM), yang berlokasi di Jl. Tunjungan No.1-3 Lt.3 Gedung Mal Pelayanan Publik Siola Surabaya, Jawa Timur 60275. Adapun detail jam kerja yang telah disediakan oleh tempat instansi atau Perusahaan maupun mitra tempat magang, diantaranya yaitu :

| HARI   | WAKTU                 | KEGIATAN  | LOKASI   |
|--------|-----------------------|---|--|
| Senin  | 07.30<br>s/d<br>16.30 | Sosialisasi terkait LKPM ke Perusahaan perusahaan yang sudah dijadwalkan oleh instansi DPMPTSP, lalu terjun ke lapangan, melakukan pendataan BAP Perusahaan atau instansi yang hendak mengurus NIB atau pelaporan LKPM. | Opsional   |
| Selasa | 07.30<br>s/d<br>16.30 | Sosialisasi terkait LKPM ke Perusahaan perusahaan yang sudah dijadwalkan oleh instansi DPMPTSP, lalu terjun ke lapangan, melakukan pendataan BAP Perusahaan atau instansi yang hendak mengurus NIB atau pelaporan LKPM. | Opsional   |
| Rabu   | 07.30<br>s/d<br>16.30 | Sosialisasi terkait LKPM ke Perusahaan perusahaan yang sudah dijadwalkan oleh instansi DPMPTSP, lalu terjun ke lapangan, melakukan pendataan BAP Perusahaan atau instansi yang hendak mengurus NIB atau pelaporan LKPM. | Opsional   |
| Kamis  | 07.30<br>s/d<br>16.30 | Sosialisasi terkait LKPM ke Perusahaan perusahaan yang sudah dijadwalkan oleh instansi DPMPTSP, lalu terjun ke lapangan, melakukan pendataan BAP Perusahaan atau instansi yang hendak mengurus NIB atau pelaporan LKPM. | Opsional   |
| Jumat  | 07.30<br>s/d<br>16.00 | Untuk hari jumat ini opsional, kadang bisa terjun ke lapangan langsung atau melakukan evaluasi dari instansi DPMPTSP selama kita terjun ke lapangan ada kendala atau mengalami kesulitan apa.                           | Jl.<br>Tunjungan<br>No.1-3<br>Lt.3<br>Gedung<br>MalL<br>Pelayanan<br>Publik<br>Siola<br>Surabaya |
| Sabtu  | 09.00<br>s/d<br>14.00 | Di hari sabtu ini dilakukan piket secara bergantian atau shift yang telah dijadwalkan, dan khusus hari sabtu ini stay di kantor saja  | Jl.<br>Tunjungan<br><br>No.1-3<br>Lt.3   |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | Gedung<br>Mal<br>Pelayanan<br>Publik<br>Siola<br>Surabaya |
|--|--|--|---|

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam kegiatan pelaksanaan magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya yang dimulai pada tanggal 16 Februari 2024 s/d 30 Juni 2024, penulis memakai metode penelitian kualitatif yang berfokus pada pengamatan yang mendalam. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010, p.6) menjelaskan bahwa “penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”. Penelitian kualitatif didasarkan pada latar belakang alam yang holistik, manusia digunakan sebagai objek dan alat penelitian, analisis data dilakukan secara induktif, proses lebih menarik daripada hasil penelitian yang sedang berlangsung dan ada kesepakatan antara peneliti dan subjek penelitian.

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara, serta dokumentasi (Creswell, 2016). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kualitatif menurut Miles dan Huberman dengan menggambarkan data yang didapatkan sesuai dengan fokus permasalahan dalam penelitian ini. Metode yang dipakai penulis meliputi sebagai berikut :

#### a. Wawancara dan Observasi

Metode wawancara dalam kegiatan magang ini dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada klien baik yang datang secara langsung ke kantor DPMPTSP, atau mendatangi langsung ke tempat usaha para pelaku usaha atau PIC, serta bisa melalui media online seperti WhatsApp (WA) terkait dengan masalah yang khususnya berhubungan dengan permasalahan dalam pelaporan LKPM. Wawancara menurut Hadi (1986, 138) adalah salah satu cara untuk memperoleh data secara tanya jawab lisan, dengan dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik. Sementara, dengan observasi yaitu penulis melakukan pengamatan terhadap objek yaitu klien itu sendiri yang akan diteliti untuk mengumpulkan sebuah informasi atau data yang dibutuhkan sesuai dengan topik atau hal yang akan dibahas. Menurut Burhan Bunglin (2011:118) Observasi adalah “kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indera lainnya”.

#### b. Dokumentasi

Metode dokumentasi ini dilakukan oleh penulis dengan cara melakukan pengumpulan data yang telah dilakukan dengan tujuan untuk melengkapi informasi-informasi yang telah diperoleh agar dapat menjadi lebih lengkap serta dapat menjadi penunjang dalam keterangan yang akan diberikan sesuai dengan topik atau hal yang akan dibahas. Menurut Sugiyono (2020:124) dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlaku baik berbentuk tulisan, gambar/foto, atau karya-karya monumental dari seseorang/instansi.

### 4. Analisis Data

Kegiatan pada magang ini berlangsung selama  $\pm$  5 bulan jika ditotal dari penulis memulai dan terjun secara langsung kepada para pelaku usaha atau PIC, dimana tempat pastinya ialah berada di Jl. Tunjungan No.1-3 Lt.3 Gedung Mal Pelayanan Publik Siola Surabaya, Jawa Timur 60275. Selama kegiatan magang ini, penulis disuguhi dengan berbagai faktor pendukung dan penghambat atau tingkat kesulitan dan kemudahan yang langsung dihadapi oleh penulis selama magang berlangsung dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh instansi tempat magang. Selama pelaksanaan magang ini, penulis mendapat banyak sekali informasi yang bermanfaat. Informasi ini memiliki kemiripan dengan pendapat dari Laura Spencer (dalam Hogan, 2002:49), yang menyampaikan bahwa peran fasilitator adalah untuk memimpin sebuah kelompok dan mencari solusi dengan cara membangun visi dan mengembangkan rencana yang memotivasi setiap orang untuk mencapai tujuan yang telah disepakati. ASTD (dalam Sumpeno, 2010:3) mengemukakan paling tidak ada empat fungsi utama fasilitator kegiatan pemberdayaan Masyarakat atau para pelaku usaha/PIC yaitu (fasilitator sebagai narasumber, pelatih, mediator, dan fasilitator sebagai penggerak, diantaranya yaitu :

a. Fasilitator sebagai Narasumber

Narasumber biasanya merujuk kepada seseorang yang memberikan atau mengetahui secara jelas tentang suatu informasi atau menjadi sumber informasi untuk kepentingan pemberitaan media secara online maupun pemberitahuan secara langsung (tatap muka). Oleh karena itu, penulis diharapkan mampu dalam menerima semua informasi yang diberikan oleh pihak mitra yaitu DPMPTSP yang kemudian informasi tersebut disalurkan kepada para pelaku usaha atau PIC.

b. Fasilitator sebagai Pelatih

Dalam hal ini fasilitator diharapkan dapat melakukan tugas menjadi pembimbing, konsultan, coaching, dan penyampai materi untuk peningkatan kualitas dalam pelayanan perizinan berusaha dan mengatasi permasalahan dalam pelaporan LKPM.

c. Fasilitator sebagai Mediator

Dilakukan ketika fasilitator mendapat sebuah kasus yang dimana terjadi ketegangan dan konflik antar individu/kelompok yang berlawanan, dan tugas fasilitator dalam hal ini yaitu sebagai penengah dan kemudian melakukan mediasi kepada pihak yang mengalami konflik agar dapat menemukan sebuah Solusi diantara keduanya yang menjembatani perbedaan tersebut.

d. Fasilitator sebagai Penggerak

Fasilitator lebih berperan sebagai pihak yang memberikan dorongan atau motivator pada suatu kelompok/individu secara langsung yang dapat membangun para pelaku usaha atau PIC dalam berpartisipasi untuk pelaporan LKPM dalam perizinan berusaha yang menyangkut keberlangsungan usaha mereka juga.



Gambar 1 Tahapan dalam Persiapan Magang

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada saat pelaksanaan magang berlangsung, target dari sasaran hasil yang ingin dicapai oleh penulis selama pelaksanaan magang adalah para pelaku usaha atau PIC yang melakukan pelaporan LKPM atau perizinan berusaha. Pelaksanaan magang yang dilakukan oleh penulis juga memiliki berbagai macam kegiatan yang telah ditentukan / ditetapkan oleh pihak instansi dengan harapan dapat dijalankan sebaik mungkin dalam pelaksanaannya. Pelaksanaan tersebut dilakukan pada ruang lingkup penempatan tugas masing-masing seperti penulis yang mendapatkan penempatan pada Jl. Tunjungan No.1-3 Lt.3 Gedung Mal Pelayanan Publik Siola Surabaya, Jawa Timur 60275. Hasil dari pelaksanaan tersebut kemudian akan dievaluasi oleh pihak instansi apakah kegiatan yang dijalankan pada para pelaku usaha atau PIC menjadi lebih efisien atau tidak efisien. Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan yang dilaksanakan oleh penulis dalam memenuhi tugas yang diberikan oleh pihak instansi diantaranya adalah sebagai berikut :



**Gambar 1 Menjadi Panitia dalam Pengadaan Pasar Murah selama Bulan Ramadhan**



**Gambar 2 Melakukan Pendataan BAP Perusahaan-Perusahaan untuk Pelaporan LKPM**



**Gambar 3 Melakukan Sosialisasi Gabungan dalam Pembinaan Pelaporan LKPM**



**Gambar 4 Memberikan Surat Pemberitahuan Terkait Pelaporan LKPM TW 1 2024**

Kegiatan lainnya tidak hanya pada gambar diatas, ada beberapa kegiatan lainnya yang telah dilakukan oleh penulis, diantaranya adalah :

- Membuka dan melaksanakan pelayanan Pelaporan LKPM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya dengan melakukan koordinasi serta menjelaskan tentang program pelaporan LKPM Online melalui website OSS dengan para pelaku usaha atau PIC.
- Melakukan administrasi pelaksanaan konseling atau konsultasi kepada para pelaku usaha atau PIC yang datang ke DPMPTSP.
- Melakukan pembuatan jadwal piket DPMPTSP pada hari Sabtu dengan berkoordinasi kepada mentor atau pembimbing di DPMPTSP guna memenuhi tupoksi yang disediakan oleh DPMPTSP.
- Melakukan wawancara kepada klien atau PIC yang mengalami suatu permasalahan dalam melakukan pelaporan LKPM dan kemudian memberikan solusi dan saran untuk masalah yang dihadapi.



- e. Melakukan tindakan konsultasi awal dengan tujuan sebagai pencegahan awal kepada PIC yang mengalami suatu permasalahan dalam pelaporan LKPM.
- f. Melakukan tahapan dasar kepada para pelaku usaha atau PIC yang membutuhkan saran terkait permasalahan pelaporan LKPM.
- g. Melakukan dan menyiapkan sosialisasi terkait pelaporan LKPM kepada para pelaku usaha atau PIC yang datang secara langsung ke DPMPTSP untuk meningkatkan pemahaman terkait pelaporan LKPM.
- h. Berkoordinasi dengan berbagai khususnya (Satpol PP, Diskopindag, Disnaker, dan lain-lain) terkait kegiatan lain yang akan dilakukan terkait dengan pelaporan LKPM Online dalam meningkatkan pemahaman PIC tentang izin berusaha.
- i. Membantu dan mengarahkan klien atau PIC yang ingin melakukan pelaporan LKPM baik secara online maupun offline yang langsung datang ke kantor DPMPTSP yang berlokasi di Gedung siola lantai 1 (klinik investasi).

Hal-hal diatas merupakan berbagai hasil yang telah dicapai oleh penulis selama melaksanakan magang yang berposisi sebagai Pendamping dan Pengawas Lapangan Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) dalam meningkatkan administrasi pelayanan izin berusaha.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Program Pemerintah Kota Surabaya khususnya bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang menjalankan program Pelaporan LKPM Online berhasil menjalankan program dengan cukup baik. Hal ini dapat ditinjau dari salah satu layanan Pendamping dan Pengawasan Lapangan LKPM DPMPTSP yang dibentuk sebagai garda terdepan dalam pendampingan masalah pelaporan LKPM yang dihadapi oleh para pelaku usaha atau PIC. Tidak hanya itu, dengan adanya kegiatan Pendamping dan Pengawasan Lapangan LKPM, mahasiswa magang memiliki kesempatan dalam mengembangkan dan menambah pengalaman serta pengetahuan yang belum pernah didapat saat sedang mengikuti perkuliahan. Beberapa hal yang telah didapat oleh mahasiswa diluar perkuliahan dan selama melaksanakan magang adalah mahasiswa mampu melakukan Teamwork, Time Management, Kreativitas, serta beberapa hal lainnya. Dengan menjadi fasilitator Pendamping dan Pengawasan Lapangan LKPM selama magang sangat berkesan bagi penulis, karena dari mengikuti kegiatan magang tersebut penulis menjadi lebih bersiap diri untuk menghadapi dunia kerja yang sebenarnya. Program ini juga mengajarkan penulis untuk menjadi lebih mandiri dalam melaksanakan suatu kegiatan yang kemudian mengkoordinasikan dengan pihak yang terlibat dalam menjalankan suatu kegiatan di kantor DPMPTSP. Program ini juga memberikan hal-hal positif tidak hanya kepada penulis, namun juga pada para pelaku usaha atau PIC yang datang ke kantor maupun secara online untuk mendapatkan pemahaman atau informasi mengenai peningkatan pelaporan LKPM dan pencegahan masalah yang dihadapi PIC khususnya saat pelaporan LKPM.

Dalam pelaksanaan magang DPMPTSP sebagai fasilitator Pendamping dan Pengawasan Lapangan LKPM DPMPTSP, adapun saran yang dimiliki penulis dengan harapan keberhasilan program kedepannya yaitu, untuk para mahasiswa diharapkan mampu mempersiapkan diri sebelum terjun langsung kelapangan, dan mampu bekerja secara mandiri serta memiliki kreativitas untuk melakukan suatu kegiatan terkait pembelajaran perizinan berusaha dan pencegahan permasalahan yang dihadapi dalam perizinan berusaha. Sementara

untuk mitra DPMPSTSP diharapkan dapat lebih optimal dalam memberikan bimbingan atau sosialisasi kepada mahasiswa magang dan untuk kedepannya diharapkan juga program pelaporan LKPM Online ini dapat menjadi sarana pembelajaran dan konsultasi untuk para pelaku usaha atau PIC dalam mengurus perizinan berusaha.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwi Marelita Sari. (2022). Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 Dalam Pelayanan Perizinan Online Surabaya Single Windows (Ssw) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Sosial*, 1(4), 476–484. <https://doi.org/10.58540/jipsi.v1i4.101>
- Efendi, M. M. R. K. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik (Bagian Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(05), 368–379.
- Latifah, L., Nasrullah, D., Huda, F., Iswandi, G. U., Aditya, F., Firdiana, R. F., & Rismawati, R. (2023). Pendampingan Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Pelaku Usaha Mikro Dan Kecil (UMK) Perseorangan Untuk Keberlanjutan Usahanya di Kelurahan Bulak, Kota Surabaya. *Jurnal Edukasi Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 9–25. <https://doi.org/10.35914/jepkm.v2i1.28>
- Paputungan, M., Wisiastini, N. M. A., & Telagawati, N. L. W. S. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(2), 446–456. <https://doi.org/10.37606/publik.v10i2.676>
- Savira, F., & Suharsono, Y. (2019). Metode Penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 01(01), 1689–1699.