

ANALISIS PROSES PENGURUSAN IZIN USAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KEDIRI

Ermai Dwi Wandasari¹, Dida Rahmadanik²

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ermaidwiwandasari@gmail.com, didarahma@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pengurusan izin usaha merupakan bagian penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah melalui penciptaan iklim investasi yang kondusif. Pelayanan publik yang efektif dan transparan menjadi salah satu fokus utama dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah melalui kemudahan perizinan usaha. Kegiatan magang ini bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam memahami sistem pelayanan publik dan perizinan di instansi pemerintahan. Magang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kediri, dengan metode partisipasi aktif dalam kegiatan administrasi dan pelayanan publik. Mahasiswa terlibat dalam orientasi organisasi, simulasi pelayanan, serta pelaksanaan langsung pelayanan perizinan kepada masyarakat dan pelaku usaha. Selain itu, mahasiswa juga melaksanakan tugas administrasi umum, seperti pencatatan surat menyurat, digitalisasi arsip, serta pembaruan data kepegawaian. Keterlibatan ini memberikan pemahaman menyeluruh mengenai mekanisme birokrasi, standar pelayanan, serta keterampilan komunikasi dalam melayani masyarakat. Hasil magang menunjukkan bahwa integrasi antara pengetahuan akademik dan pengalaman lapangan mampu meningkatkan kompetensi profesional mahasiswa. Kegiatan ini menjadi bekal penting untuk memasuki dunia kerja, khususnya di sektor pelayanan publik yang dinamis dan menuntut kecekatan serta ketelitian.

Kata Kunci : Pengurusan izin usaha, pelayanan publik terpadu, sistem perizinan daerah, DPMPTSP Kabupaten Kediri

ABSTRACT

Business licensing is an essential component in supporting regional economic growth through the creation of a conducive investment climate. Effective and transparent public services are among the main focuses in promoting economic development through streamlined business licensing procedures. This internship aimed to provide students with direct experience in understanding the public service and licensing systems within government institutions. The internship was conducted at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Kediri Regency, using active participation methods in administrative and public service activities. Students were involved in organizational orientation, service simulations, and direct implementation of licensing services for the public and business actors. In addition, students carried out general administrative tasks such as recording correspondence, digitizing archives, and updating personnel data. This engagement provided comprehensive insights into bureaucratic mechanisms, service standards, and communication skills in serving the public. The internship results indicate that the integration of academic knowledge and field experience enhances students' professional competencies. This activity serves as a valuable foundation for entering the workforce, particularly in the dynamic and demanding public service sector.

Keywords: Business license processing, integrated public services, regional licensing system, DPMPTSP Kediri Regency

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kompetisi ekonomi yang semakin ketat, kemudahan dalam pengurusan perizinan usaha menjadi salah satu indikator penting dalam menentukan daya saing suatu daerah di mata investor. Iklim investasi yang kondusif tidak hanya ditentukan oleh stabilitas politik dan keamanan, tetapi juga oleh kemudahan regulasi dan transparansi birokrasi yang dihadapi pelaku usaha ketika hendak memulai atau mengembangkan bisnisnya(Mursalin et al., 2024). Negara-negara di berbagai belahan dunia saat ini saling berlomba dalam menyederhanakan sistem perizinan mereka guna menarik investasi, menciptakan lapangan kerja baru, serta mempercepat pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Dalam kompetisi tersebut, Indonesia pun turut mengambil bagian dengan berbagai inisiatif reformasi struktural dan kebijakan deregulasi di sektor pelayanan publik dan investasi. Karena itulah, kehadiran pelayanan publik yang berjalan dengan baik, efisien, terbuka, dan mudah diakses menjadi hal yang sangat penting untuk memberikan rasa nyaman dan kepastian hukum bagi pelaku usaha, baik dari dalam negeri maupun luar negeri(Marbun, 2022). Pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit, serta merata hingga ke berbagai daerah, bisa membentuk kesan positif terhadap lingkungan usaha suatu daerah. Saat pemerintah mampu memberikan layanan yang ramah, tanggap, dan bertanggung jawab, kepercayaan dari masyarakat dan investor pun ikut tumbuh. Maka dari itu, perbaikan sistem birokrasi menjadi langkah yang harus diambil. Langkah ini mencakup penyederhanaan prosedur perizinan, menghilangkan aturan yang tumpang tindih, dan mengadopsi teknologi digital dalam proses pelayanan untuk menekan potensi kendala maupun penyimpangan di lapangan.(Rosari et al., 2024).

Pemerintah Indonesia telah menetapkan arah kebijakan pembangunan ekonomi yang menekankan pada penciptaan iklim investasi yang sehat dan kompetitif. Langkah strategis ini dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Omnibus Law) yang menjadi tonggak utama reformasi regulasi di berbagai sektor, termasuk perizinan usaha. Tujuan utama dari UU ini adalah untuk menyederhanakan prosedur perizinan, menghilangkan tumpang tindih regulasi, serta memberikan kepastian hukum kepada para pelaku usaha(*Update Regulasi OSS 2025: Panduan Lengkap Pengurusan Izin Usaha Terbaru – Aiwork Office Space*, n.d.). Dalam implementasinya, pemerintah memperkenalkan sistem Online Single Submission (OSS) berbasis risiko yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Sistem ini memanfaatkan teknologi digital untuk menyatukan proses perizinan dari berbagai instansi dalam satu platform daring yang terintegrasi (Saputri et al., 2025).

OSS (Online Single Submission) merupakan sistem perizinan usaha yang terintegrasi secara digital di Indonesia, yang menghubungkan seluruh kementerian, lembaga negara, hingga pemerintah daerah untuk mempermudah dan mempercepat proses pengurusan izin usaha. Sistem ini dirancang untuk mengurangi hambatan birokrasi dan mempercepat waktu yang sebelumnya menjadi kendala dalam memulai dan menjalankan usaha, sehingga pelaku usaha tidak perlu lagi mengurus izin secara manual di berbagai instansi. Dengan OSS, pelaku usaha dapat mendaftar dan mengajukan perizinan usaha secara online, dan setelah berhasil mendaftar, mereka akan menerima Nomor Induk Berusaha (NIB), yang berfungsi sebagai identitas perusahaan tunggal serta Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan Angka Pengenal Importir (API). Selain itu, OSS menerapkan pendekatan berbasis risiko (Risk Based Approach/RBA), di mana jenis perizinan disesuaikan dengan tingkat risiko dan skala usaha, sehingga proses perizinan menjadi lebih efisien dan sesuai dengan karakteristik usaha tersebut. Secara keseluruhan, OSS adalah platform digital yang menyederhanakan dan mengintegrasikan seluruh proses perizinan usaha di Indonesia, memberikan kemudahan, kecepatan, transparansi, dan kepastian hukum bagi pelaku usaha.

Pemerintah juga meluncurkan kebijakan Daftar Prioritas Investasi (DPI) yang memberikan insentif khusus bagi sektor-sektor strategis guna mendorong investasi yang berkontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Lembaga Pengelola Investasi (LPI) atau Indonesia Investment Authority (INA) juga dibentuk sebagai instrumen untuk meningkatkan kepercayaan investor dan mendorong pembiayaan proyek-proyek strategis nasional. Semua upaya ini menandakan keseriusan pemerintah dalam mereformasi sistem investasi dan perizinan secara menyeluruh agar Indonesia menjadi negara tujuan investasi yang menarik secara global. Namun demikian, efektivitas dari kebijakan-kebijakan tersebut sangat bergantung pada konsistensi pelaksanaannya di tingkat daerah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) terbentuk melalui penggabungan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) dan Kantor Penanaman Modal (KPM) pada tahun 2016, dan menjadi salah satu instansi yang mengelola pelayanan publik. Pelayanan publik merujuk pada serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan administratif bagi setiap warga negara dan penduduk, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Layanan ini mencakup penyediaan barang dan/atau jasa oleh penyelenggara pelayanan publik dengan prinsip-prinsip efisiensi, ketepatan, dan transparansi, di mana masyarakat sebagai penerima layanan berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kediri berperan sebagai unit pelaksana urusan pemerintah daerah di bidang penanaman modal serta pelayanan terpadu satu pintu. Pembentukannya diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kediri, dan lebih lanjut diuraikan dalam Peraturan Bupati Kediri Nomor 40 Tahun 2022 mengenai Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja DPMPTSP Kabupaten Kediri. Sebagai institusi teknis, DPMPTSP Kabupaten Kediri bertugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan secara terintegrasi. Tugas ini mencakup perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, evaluasi, pelaporan, serta koordinasi lintas sektor yang berkaitan dengan proses pengurusan izin. Melalui pendekatan berbasis sistem OSS dan pengembangan Mall Pelayanan Publik (MPP), DPMPTSP diharapkan mampu memberikan layanan perizinan yang cepat, tepat, dan transparan kepada masyarakat dan pelaku usaha.

Namun, dalam praktiknya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kediri masih menghadapi berbagai kendala yang mempengaruhi efektivitas proses perizinan. Salah satu masalah utama yang ditemukan adalah ketidaktersebarannya informasi terkait sosialisasi kepada masyarakat. Banyak pemohon yang kesulitan dalam proses registrasi, pengisian data, serta pengajuan izin akibat kurangnya pemberitahuan atau informasi mengenai jadwal kegiatan sosialisasi maupun pendampingan teknis yang seharusnya disediakan. Dampak dari hal ini adalah masih banyak masyarakat yang mengalami kebingungan dalam memahami prosedur yang harus diikuti. Selain permasalahan informasi, hambatan teknis juga menjadi faktor utama yang mengganggu kelancaran layanan OSS. Masalah seperti gangguan akses ke sistem, lambatnya koneksi jaringan, serta adanya ketidaksesuaian data antar berbagai instansi turut memperburuk proses pengurusan izin. Ketidaksesuaian data ini sering kali terjadi karena adanya perbedaan informasi yang tercatat di sistem OSS dengan data yang ada di instansi lain, seperti Dinas Kesehatan, Kantor Pajak, dan dinas teknis terkait lainnya. Misalnya, data identitas, alamat, atau status usaha yang tidak sinkron antara sistem OSS dengan database di instansi lain, menyebabkan pemohon harus melakukan perbaikan administrasi terlebih dahulu. Proses perbaikan ini memakan waktu, yang pada gilirannya memperlambat penerbitan izin yang seharusnya bisa lebih cepat. Selain itu, kurangnya pendampingan teknis dan asistensi langsung kepada pelaku usaha dan masyarakat turut memperburuk masalah ini.

**Proseding Pengabdian Kepada Masyarakat
Public Internship Symposium; Prodi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

E-ISSN: 3032-0933, Volume: 3 Nomor: 2

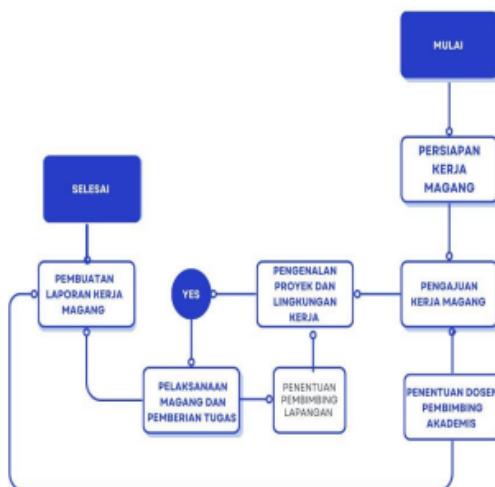
Minimnya bantuan dalam memahami cara penggunaan sistem OSS secara mandiri menjadikan banyak pelaku usaha dan masyarakat ragu untuk memanfaatkan OSS dengan optimal. Hal ini berujung pada rendahnya tingkat pemanfaatan OSS secara mandiri, yang seharusnya dapat memberikan kemudahan dan percepatan proses perizinan bagi masyarakat dan pelaku usaha. Keterbatasan dalam hal pendampingan ini menciptakan ketimpangan dalam pelayanan, di mana sebagian pemohon merasa kesulitan untuk menyelesaikan proses perizinan tanpa bantuan langsung dari petugas.

Kegiatan magang yang dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Kediri bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam memahami sistem pelayanan publik dan proses pengurusan izin usaha secara praktis. Kegiatan ini juga bertujuan untuk mengembangkan kompetensi dalam bidang pelayanan publik dan birokrasi perizinan, selain itu juga untuk memperdalam pemahaman mengenai pengawasan kepatuhan regulasi investasi, peningkatan keterampilan komunikasi publik, serta penguasaan prosedur administrasi perizinan usaha. Dengan demikian, melalui analisis terhadap proses pengurusan izin usaha selama kegiatan magang, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tantangan dan peluang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di daerah.

METODE PELAKSANAAN

Pada tahap persiapan, kegiatan magang dimulai pada awal bulan Oktober 2024 dengan langkah awal yang dilakukan oleh penulis untuk melakukan survei ke berbagai instansi pemerintahan yang membuka peluang magang bagi mahasiswa. Setelah memperoleh informasi mengenai instansi yang sesuai, penulis menyusun proposal magang yang kemudian diajukan untuk diperiksa kesesuaian oleh pihak penanggung jawab magang di Prodi Administrasi Negara. Proposal tersebut kemudian disetujui dan ditandatangani oleh Kepala Program Studi. Selanjutnya, penulis mengajukan surat pengantar magang yang diperlukan untuk menyelesaikan urusan administratif melalui link TU Fakultas. Setelah surat pengantar diterima, penulis menyerahkan surat tersebut ke Bakesbangpol untuk mendapatkan rekomendasi persetujuan magang yang selanjutnya diteruskan kepada pihak DPMPTSP Kabupaten Kediri. Pihak DPMPTSP kemudian membalas surat permohonan izin magang dengan memberikan konfirmasi bahwa penulis diterima untuk melaksanakan kegiatan magang di DPMPTSP Kabupaten Kediri.

ALUR PERENCANAAN KERJA MAGANG



Gambar 1. Alur perencanaan kerja magang

Pada tahap pelaksanaan, kegiatan magang dilaksanakan pada periode 2 Januari hingga 28 Februari 2025, dengan durasi total 40 hari kerja di DPMPTSP Kabupaten Kediri. Penulis melakukan

**Proseding Pengabdian Kepada Masyarakat
Public Internship Symposium; Prodi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

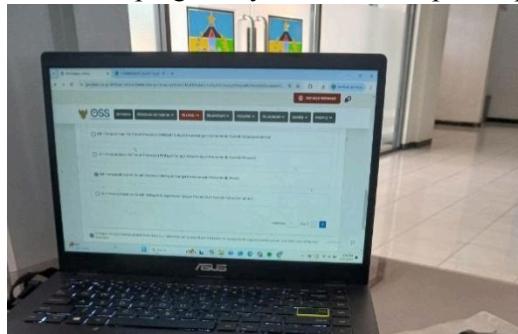
E-ISSN: 3032-0933, Volume: 3 Nomor: 2

magang di dua divisi utama, yaitu Divisi Pelayanan Publik dan Divisi Sekretariat, yang memungkinkan penulis untuk terlibat langsung dalam kegiatan operasional dan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi tersebut. Penulis belajar langsung di lapangan dengan berpartisipasi dalam berbagai proses pelayanan dan administrasi yang berlangsung di DPMPTSP. Di Divisi Pelayanan Publik, penulis mempelajari alur prosedur pelayanan perizinan, mengenali jenis-jenis layanan seperti NIB, SIUP, PBG, dan jenis-jenis layanan lainnya, serta mendampingi staf dalam proses pelayanan. Penulis juga dilibatkan memberikan informasi kepada masyarakat, serta menangani pertanyaan dan keluhan masyarakat dengan pendekatan komunikasi yang baik. Sementara di Divisi Sekretariat, penulis melaksanakan tugas administrasi surat-menurut, penyusunan dokumen resmi, serta pengelolaan arsip fisik dan digital, termasuk digitalisasi dokumen. Penulis juga membantu dalam pengelolaan data pegawai berdasarkan kategori dan pembaruan data, serta turut serta dalam mendukung pelaksanaan rapat internal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program magang yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kediri memberikan pengalaman yang sangat komprehensif bagi mahasiswa, terutama dalam memahami sistem kerja birokrasi, administrasi perkantoran, dan pelayanan publik. Kegiatan dimulai dengan tahap orientasi dan pengenalan, di mana mahasiswa dikenalkan pada profil instansi secara menyeluruh, termasuk struktur organisasi yang terdiri dari berbagai bidang seperti perizinan, pengaduan, penanaman modal, dan pelayanan umum. Melalui sesi ini, mahasiswa memahami tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing unit kerja serta bagaimana koordinasi dilakukan antardivisi. Selanjutnya, mahasiswa diberikan pembekalan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dalam layanan publik di DPMPTSP. Materi yang disampaikan meliputi prosedur pengurusan izin, seperti NIB (Nomor Induk Berusaha), SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), PBG (Persetujuan Bangunan Gedung), dan jenis layanan lainnya beserta alur prosesnya mulai dari pengajuan berkas hingga terbitnya izin resmi. Mahasiswa juga diajak melakukan simulasi pelayanan, termasuk cara menerima dokumen pemohon, memberi penjelasan mengenai persyaratan, serta menangani pertanyaan umum dan keluhan dari masyarakat.

Simulasi ini bertujuan untuk melatih keterampilan komunikasi, kejelasan dalam memberikan informasi, serta ketepatan prosedur yang harus dilalui dalam layanan publik. Dengan demikian, sejak awal, mahasiswa telah dilatih tidak hanya secara teknis, tetapi juga secara etis dan komunikatif, yang menjadi bekal penting untuk mendampingi masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.



Gambar 2. Pengenalan penggunaan aplikasi OSS untuk layanan perizinan usaha.

Dalam kegiatan ini, mahasiswa mempelajari secara langsung alur prosedur pelayanan perizinan yang berlaku di DPMPTSP, termasuk layanan seperti Nomor Induk Berusaha (NIB), Surat



**Proseding Pengabdian Kepada Masyarakat
Public Internship Symposium; Prodi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

E-ISSN: 3032-0933, Volume: 3 Nomor: 2

Izin Usaha Perdagangan (SIUP), izin pendaftaran Produk Industri Rumah Tangga (P-IRT), Izin Pemasangan Reklame, Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), dan jenis perizinan lainnya.

Gambar 3. Ikut serta dalam pengecekan perizinan pemasangan reklame.

Mahasiswa juga mengamati pola interaksi petugas dengan masyarakat dalam proses pelayanan serta mendampingi staf dalam menerima, memproses, dan menyerahkan dokumen administrasi kepada pemohon. Salah satu contohnya adalah seperti gambar 2, dimana mahasiswa berkesempatan turut serta dalam pengecekan dan pendampingan pemohon yang mengurus izin pemasangan reklame. Keterlibatan ini memberikan wawasan langsung tentang dinamika pelayanan



publik, serta pentingnya ketelitian dan pelayanan yang komunikatif dalam mendukung kepuasan masyarakat.

Gambar4. Mencatat surat masuk kedalam buku agenda dan membuat kartu kendali.

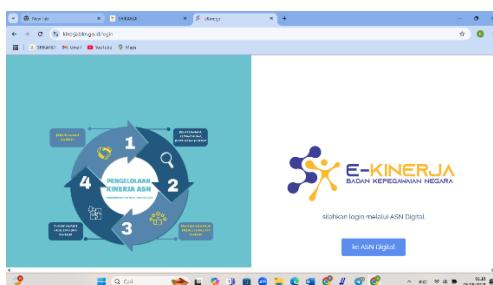
Selain itu, mahasiswa dilibatkan dalam pengelolaan administrasi seperti pencatatan surat masuk dan keluar, distribusi dokumen, penyusunan dokumen resmi, serta penataan arsip fisik dan digital. Dalam bidang pengelolaan data, mahasiswa membantu mengklasifikasikan dan mendigitalisasi data pegawai berdasarkan kategori tertentu. Dari aspek teknologi, mahasiswa juga dikenalkan pada sistem informasi pelayanan publik yang digunakan instansi, serta mendampingi masyarakat dalam mengisi formulir, memahami prosedur, hingga menangani pertanyaan dan keluhan dengan etika komunikasi yang baik. Keterlibatan mahasiswa dalam program magang di DPMPTSP Kabupaten Kediri memperlihatkan kontribusi nyata dalam mendukung pelayanan publik yang berbasis SOP dan teknologi. Keikutsertaan dalam seluruh tahapan pelayanan, dari pengenalan sistem perizinan, pendampingan, hingga interaksi langsung dengan masyarakat, mendorong pemahaman yang komprehensif terhadap mekanisme pelayanan terpadu satu pintu. Pelibatan mahasiswa dalam pengelolaan arsip dan data, baik manual maupun digital, memperlihatkan peran penting transformasi digital dalam mendukung efisiensi kerja. Aplikasi seperti OSS (Online Single Submission), SRIKANDI, dan e-Kinerja yang digunakan instansi menunjukkan upaya modernisasi pelayanan, dan mahasiswa dapat mengamati langsung manfaat serta tantangan penggunaannya.



Gambar 5. Aplikasi Kearsipan SriKandi.

Dalam proses manual, setiap surat masuk dan keluar harus dicatat secara fisik di buku agenda, kemudian disortir berdasarkan tanggal dan jenis surat sebelum diserahkan kepada pejabat terkait. Metode ini rentan terhadap kesalahan penulisan, kehilangan berkas, dan kesulitan ketika mencari arsip lama. Sebaliknya, dengan penggunaan Aplikasi SRIKANDI, semua dokumen dipindai dan diunggah ke sistem terpusat yang dilengkapi fitur pengklasifikasian otomatis. Misalnya berdasarkan kategori, tahun, atau nomor surat, sehingga pencarian dokumen menjadi hanya sekejap klik. Mahasiswa dapat membandingkan kedua cara ini secara langsung, mencatat bahwa tugas yang dulunya memakan waktu berjam-jam untuk melacak arsip, kini dapat selesai dalam hitungan menit dan dengan risiko lebih kecil hilang atau tertukar. Aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) merupakan pengembangan dari sistem sebelumnya, yaitu SIKD (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis), dan menjadi bagian penting dari upaya digitalisasi dalam rangka Reformasi Birokrasi. Sistem ini dirancang secara kolaboratif oleh Kementerian PAN-RB, Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), serta Kementerian Komunikasi dan Informatika, dan ditetapkan sebagai aplikasi wajib untuk pengelolaan arsip elektronik di lingkungan pemerintahan. Penerapan aplikasi SRIKANDI dilandasi oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dengan tujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dapat dipercaya. Di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga (Kemendikpora), SRIKANDI mulai diberlakukan sejak 1 Juli 2022, di mana seluruh pegawai diberikan akses berupa username dan password untuk dapat memanfaatkannya secara optimal. Dengan hadirnya aplikasi ini, berbagai proses administrasi seperti pengarsipan dan pelacakan surat menjadi lebih efisien, meningkatkan koordinasi antarunit, serta mendorong peningkatan mutu layanan publik. Selain itu, SRIKANDI juga mendukung integrasi antarinstansi pemerintah yang telah mengimplementasikan sistem serupa, sehingga menciptakan ekosistem digital pemerintahan yang saling terhubung.

Selama magang di divisi sekretariat karsipan, penulis juga terlibat dalam pemanfaatan aplikasi SRIKANDI untuk mendigitalisasi arsip surat masuk dan keluar: setiap dokumen difoto atau



dipindai, kemudian diunggah ke dalam modul arsip elektronik SRIKANDI menggunakan akun yang telah diberikan. Proses ini tidak hanya mempercepat pencatatan dan pencarian dokumen, tetapi juga memudahkan pelacakan status disposisi antarunit. Dengan SRIKANDI, koordinasi antara sekretariat dan bidang pelayanan perizinan menjadi lebih lancar, dokumen dapat diakses oleh petugas lain secara real time, mengurangi risiko duplikasi dan kehilangan berkas fisik. Pengalaman langsung menggunakan SRIKANDI memperkuat pemahaman penulis tentang tata kelola arsip modern dan menunjukkan bagaimana digitalisasi karsipan dapat meningkatkan efisiensi serta akuntabilitas pelayanan publik.

Gambar 6. sistem informasi pengelolaan kinerja pegawai ASN yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara.

Aplikasi e-Kinerja ASN merupakan platform daring berbasis web yang dirancang untuk mengelola, memantau, dan mengevaluasi kinerja Aparatur Sipil Negara secara terpadu. Melalui aplikasi ini, ASN dapat menyusun Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), mencatat dan melaporkan aktivitas kerja, serta melakukan evaluasi capaian kinerja tanpa bergantung pada proses manual. Beberapa fungsi utama e-Kinerja meliputi, Menyusun rencana kinerja, melaksanakan tugas, serta memantau dan membina pencapaian kinerja ASN, Melakukan penilaian kinerja secara objektif berdasarkan indikator kuantitas dan kualitas hasil kerja, Menginput laporan kerja bulanan yang dapat direview oleh atasan maupun tim evaluasi, Mengintegrasikan data kinerja untuk mendukung pengambilan keputusan strategis oleh pimpinan, Melacak kehadiran dan durasi jam kerja pegawai sebagai bagian dari penilaian kinerja. Keuntungan penggunaan e-Kinerja bagi ASN dan instansi antara lain peningkatan efisiensi kerja, transparansi dalam penilaian, akses yang fleksibel kapan saja dan di mana saja, serta mendorong semangat kompetisi sehat dan inovasi dalam birokrasi. Secara keseluruhan, e-Kinerja berperan sebagai instrumen inti dalam manajemen kinerja ASN di Indonesia, mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang profesional, akuntabel, dan terbuka. Selama magang di Sekretariat DPMPTSP Kabupaten Kediri, penulis juga terlibat langsung dalam pemanfaatan Aplikasi e-Kinerja ASN sebagai bagian dari tugas administrasi kepegawaian. Penulis membantu pegawai menginput Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) melalui antarmuka web e-Kinerja. Melalui keterlibatan ini, penulis memahami bagaimana e-Kinerja meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi penilaian, dan akuntabilitas kinerja ASN, sejalan dengan upaya membangun birokrasi yang profesional dan responsif di DPMPTSP.

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Moenir (2002), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam hal ini, konsumen adalah masyarakat yang menerima manfaat dari aktivitas organisasi penyelenggara pelayanan. Definisi ini sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam kaitannya dengan kegiatan magang di DPMPTSP Kabupaten Kediri, khususnya saat mahasiswa mendampingi proses pengurusan izin melalui sistem OSS (Online Single Submission), prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut sangat nyata diterapkan. Pelayanan tidak hanya ditujukan untuk menyelesaikan prosedur administratif, tetapi juga untuk memberikan pengalaman layanan yang berkualitas, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini mencerminkan implementasi prinsip-prinsip utama dalam pelayanan publik, seperti: Keandalan (reliability): DPMPTSP memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan prosedur operasional baku (SOP). Hal ini tampak dalam pelatihan dan simulasi layanan yang diterima mahasiswa magang. Ketanggapan (responsiveness): Petugas dan pendamping harus sigap membantu pemohon OSS yang mengalami kendala, terutama pada tahap pengunggahan dokumen atau pengisian data. Jaminan (assurance): Pemohon harus diyakinkan bahwa pendampingan yang diberikan akan membantu menyelesaikan masalah mereka secara sah dan tuntas. Empati (empathy): Pendamping pelayanan harus menunjukkan kepedulian terhadap kesulitan masyarakat, khususnya pemohon yang kurang memahami sistem digital, seperti pelaku UMKM tradisional atau warga lanjut usia. Bukti fisik (tangible): Sarana dan prasarana seperti komputer, jaringan internet, ruang pelayanan, serta informasi prosedural yang tersedia secara jelas turut memengaruhi kualitas dan efektivitas layanan. Demikian,

**Proseding Pengabdian Kepada Masyarakat
Public Internship Symposium; Prodi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

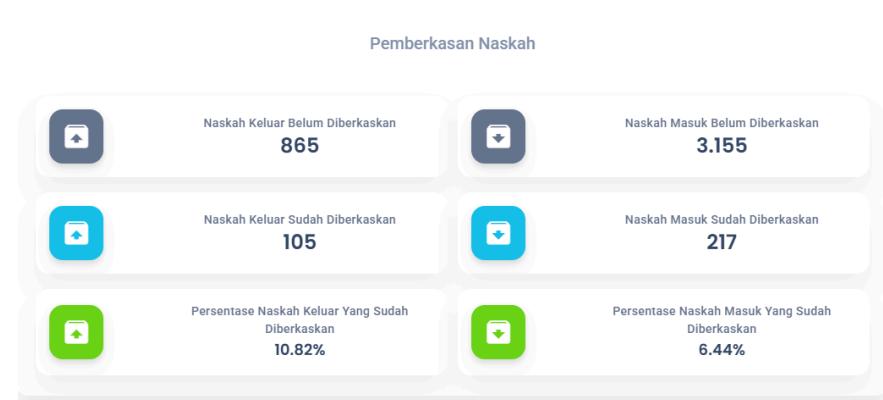
E-ISSN: 3032-0933, Volume: 3 Nomor: 2

melalui pengalaman langsung mendampingi masyarakat, mahasiswa tidak hanya belajar teori pelayanan publik secara konseptual, tetapi juga melihat dan berkontribusi dalam implementasi nyata prinsip-prinsip pelayanan publik di lapangan.

E-government merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan partisipasi dalam proses pemerintahan. E-Government merupakan kependekan dari Electronic-Government atau di adaptasi ke dalam Bahasa Indonesia menjadi Pemerintahan Elektronik. Menurut World Bank, e-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, dunia usaha, sekaligus memperkuat kolaborasi antar lembaga pemerintah. Selain itu, World Bank juga menekankan bahwa tujuan utama e-government adalah memberdayakan masyarakat dengan menyediakan akses informasi yang luas dan terbuka (Lenak et al., 2021). E-Government juga menciptakan mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, dan antar lembaga pemerintah, yang dapat berupa layanan Government-to-Citizen (G2C), Government-to-Business (G2B), Government-to-Government (G2G), dan Government-to-Employee (G2E). Dalam pelaksanaan kegiatan magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kediri, penerapan konsep e-government tampak nyata melalui berbagai aktivitas yang mendukung digitalisasi layanan publik. Salah satu contohnya adalah penggunaan aplikasi Online Single Submission (OSS), yang merupakan bentuk implementasi Government to Business (G2B). Aplikasi ini memfasilitasi proses perizinan usaha secara daring sehingga masyarakat dan pelaku usaha dapat mengakses layanan dengan lebih cepat, transparan, dan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Selain itu, pemanfaatan aplikasi SRIKANDI sebagai sistem pengelolaan arsip dinamis menunjukkan adanya transformasi digital dalam tata kelola administrasi pemerintahan. Implementasi ini sejalan dengan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk meningkatkan integrasi, efisiensi, serta efektivitas dalam koordinasi antarinstansi. DPMPTSP Kabupaten Kediri juga telah menerapkan sistem e-Kinerja ASN, yang merupakan contoh dari Government to Employee (G2E). Sistem ini digunakan untuk memantau dan mengevaluasi kinerja aparatur sipil negara (ASN) secara digital dan real-time, sehingga mampu mendorong akuntabilitas, meningkatkan kedisiplinan, serta memperkuat produktivitas pegawai.

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kediri, dapat disimpulkan bahwa proses perizinan usaha



melalui sistem OSS merupakan bagian dari transformasi digital layanan publik yang berorientasi pada kemudahan, kecepatan, dan transparansi. Meskipun demikian, dalam implementasinya masih terdapat berbagai kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Permasalahan utama yang ditemukan antara lain kurangnya sosialisasi yang merata kepada masyarakat, kendala teknis dalam sistem OSS seperti akses yang lambat dan gangguan jaringan, serta ketidaksesuaian data antar instansi yang

memperlambat proses penerbitan izin. Selain itu, minimnya pendampingan teknis turut menjadi hambatan bagi masyarakat dan pelaku usaha untuk mengakses OSS secara mandiri.

Gambar 7. Statistik surat masuk dan keluar di aplikasi Srikandi

Berdasarkan data pemberkasan naskah yang diperoleh dari sistem internal DPMPTSP Kabupaten Kediri, terlihat bahwa masih terdapat tantangan dalam pengelolaan arsip digital, baik untuk naskah keluar maupun masuk. Jumlah naskah keluar yang belum diberkaskan tercatat sebanyak 865 dokumen, sementara yang sudah diberkaskan hanya 105 dokumen, sehingga persentase pemberkasan naskah keluar baru mencapai 10,82%. Kondisi yang sama juga terjadi pada naskah masuk, di mana dari total 3.372 dokumen (3.155 belum diberkaskan + 217 sudah diberkaskan), hanya 6,44% yang telah diberkaskan. Rendahnya angka ini menunjukkan bahwa proses digitalisasi dan manajemen arsip melalui aplikasi seperti SRIKANDI belum berjalan secara optimal. Hal ini bisa berdampak pada efisiensi pelayanan publik, terutama jika dokumen penting sulit ditelusuri atau mengalami keterlambatan karena belum tertata secara sistematis. Faktor penyebabnya bisa berasal dari minimnya sumber daya manusia yang terlatih dalam pengelolaan arsip digital, kurangnya pengawasan internal, atau hambatan teknis dalam penggunaan aplikasi. Temuan ini memperkuat pentingnya peningkatan kapasitas teknis pegawai, penegakan SOP pemberkasan, serta monitoring berkala terhadap penggunaan sistem informasi kearsipan. Optimalisasi pemberkasan naskah masuk dan keluar tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga mendukung prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik.

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara sistem telah tersedia infrastruktur pelayanan berbasis digital, namun aspek pendukung seperti penyebaran informasi, koordinasi antar instansi, serta dukungan teknis kepada pemohon perlu diperkuat. Oleh karena itu, diharapkan adanya peningkatan dalam kualitas sosialisasi, penguatan sinergi antar instansi, serta penyediaan asistensi teknis yang memadai agar pelayanan perizinan melalui OSS dapat berjalan lebih optimal dan inklusif. Dengan perbaikan di berbagai aspek tersebut, OSS diharapkan benar-benar dapat menjadi solusi efektif bagi percepatan dan kemudahan berusaha di Kabupaten Kediri.

KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kediri, kegiatan ini telah memberikan pemahaman yang mendalam mengenai sistem pelayanan publik, khususnya dalam bidang perizinan melalui sistem Online Single Submission (OSS) dan Mall Pelayanan Publik (MPP). Mahasiswa magang terlibat langsung dalam berbagai kegiatan yang berfokus pada pelayanan masyarakat, mulai dari memberikan informasi terkait jenis layanan dan prosedur perizinan hingga membantu pengisian formulir dan mengarahkan pemohon ke bagian yang sesuai. Selain itu, mahasiswa juga berperan dalam administrasi umum, termasuk pencatatan surat masuk dan keluar, pemindaihan dokumen untuk digitalisasi, serta pengelolaan arsip surat menyurat instansi pemerintah. Namun, dalam pelaksanaannya, sistem OSS masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, gangguan teknis yang mempengaruhi kelancaran akses, serta ketidaksesuaian data antar instansi yang menghambat proses penerbitan izin. Selain itu, pengelolaan arsip digital melalui aplikasi Srikandi juga menunjukkan adanya tantangan dalam hal efisiensi dan kapasitas sumber daya manusia yang terlatih.

SARAN

Berdasarkan temuan yang diperoleh selama pelaksanaan magang, terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas sistem pelayanan publik. Pertama, perlu adanya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat secara intensif dan menyeluruh agar layanan OSS dapat

dimanfaatkan secara maksimal, terutama oleh pelaku usaha di tingkat desa atau kelurahan. Kedua, peningkatan kedisiplinan pegawai sangat penting guna memastikan pelayanan berjalan sesuai standar; hal ini dapat dilakukan melalui evaluasi rutin, penguatan budaya kerja profesional, serta pengawasan dan sanksi terhadap pelanggaran kedisiplinan. Ketiga, penguatan dukungan teknis kepada pemohon juga perlu dilakukan melalui pelatihan dan pendampingan, baik kepada pegawai maupun masyarakat, untuk mengatasi kendala teknis dalam penggunaan OSS. Keempat, optimalisasi pengelolaan arsip digital melalui aplikasi Srikandi harus ditingkatkan dengan pelatihan teknis dan pengawasan yang ketat agar dokumen dapat tertata dengan efisien dan mudah diakses. Kelima, peningkatan literasi digital bagi masyarakat melalui program pelatihan atau workshop juga penting untuk memastikan mereka mampu memanfaatkan layanan digital secara mandiri. Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan sistem OSS dapat berfungsi lebih optimal, pelayanan publik menjadi lebih efisien, dan pegawai semakin disiplin dalam menjalankan tugasnya, sehingga tercipta pelayanan yang lebih berkualitas bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiana Saputri, Iva Ushsholikhah, Rizka Khoridatul Munawaroh, Raisya Erta Rismaeni, E. a. (2025). *Analisis Penataan Regulasi Investasi Di Indonesia Melalui Undang-Undang Omnibus Law Untuk Menjamin Omnibus*. 5, 437–455.
- Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah | Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*. (n.d.). Retrieved May 6, 2025, from <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/e-government>
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Usman* (2004:7), 1(2), 1–10. <https://ejournal.unsat.ac.id/index.php/governance/article/viewFile/36214/33721>
- Marbun, E. C. A. (2022). Mengkaji Kepastian Hukum Dan Perlindungan Hukum Terhadap Investasi Di Indonesia Melalui Lembaga Perizinan Online Single *Dharmasiswa: Jurnal Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia*, 2(3), 1243–1256.
- Mursalin, M., Natsir, N., Anas, M., Tinggi, S., Administrasi, I., & Makassar, Y. (2024). *Efektivitas Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Reformasi birokrasi mengacu pada upaya untuk memperbaiki dan memperbarui bagaimana reformasi birokrasi dapat diterapkan dalam konteks modern* . 4.
- Rosari, A., Darnis, D., & Patra, L. (2024). Penyederhanaan Izin Usaha Pasca Undang-Undang Cipta Kerja, Berdasarkan Prinsip Perizinan Berbasis Besarnya Resiko Berusaha. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 4(3), 314–328. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v4i3.1930>
- Update Regulasi OSS 2025: Panduan Lengkap Pengurusan Izin Usaha Terbaru – Aiwork Office Space*. (n.d.). Retrieved May 5, 2025, from <https://aiwork.co.id/2025/01/31/update-regulasi-oss-2025-panduan-lengkap-pengurusan-izin-usaha-terbaru/>
- SUMBER HUKUM**
- Peraturan Bupati Kediri Nomor 40 Tahun 2022.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kediri
- Daerah Kabupaten Kediri.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

