

Inovasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik dalam Perizinan Investasi di Kabupaten Batang

Public Service Mall Policy Innovation in Investment Licensing in Batang Regency

Muhammad Firman Lazuardi

Program Magister Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Diponegoro
email: firmanlazuardi99@gmail.com

Abstrak

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik menjadi tantangan baru bagi Pemerintah Kabupaten Batang sebagai upaya peningkatan pelayanan perizinan investasi dalam menghadapi banyaknya peluang investor yang masuk ke Kabupaten Batang. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Analisis Inovasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dalam Perizinan Investasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang. Untuk menganalisisnya, penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik menurut Lovelock dengan *variable tangible* (terjamah), *reliable* (handal), *responsiveness*, *assurance* (jaminan), dan *empathy*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk inovasi di Mal Pelayanan Publik (MPP) yaitu melakukan integrasi layanan, promosi investasi serta pendampingan penyusunan LKPM bagi perusahaan. Pelayanan di MPP Batang sudah cukup efektif dalam bentuk peningkatan sarana dan prasarana, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, keterbukaan informasi kepada masyarakat maupun investor, jaminan kemudahan administrasi dalam perizinan investasi, kualitas dan kemampuan petugas yang selalu melayani pemohon dengan penuh perhatian. Selain itu di dalamnya juga diketahui adanya beberapa faktor pendorong dan faktor penghambat inovasi Mal Pelayanan Publik. Dalam penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tujuan dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sudah tercapai dalam memberikan pelayanan terbaik khususnya dalam proses perizinan investasi di Kabupaten Batang.

Kata Kunci: Inovasi Kebijakan; Mal Pelayanan Publik; Pelayanan Publik; Perizinan Investasi

Abstract

The implementation of Public Service Malls is a new challenge for the Batang Regency Government as an effort to improve investment licensing services in the face of many opportunities for investors entering Batang Regency. One Door (DPMPTSP) Batang Regency. To analyze it, this study uses the theory of public service according to Lovelock with variables *tangible* (touchable), *reliable* (reliable), *responsiveness*, *assurance* (guarantee), and *empathy*. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques that are carried out through interviews, observations, and documentation. The results of this study indicate that the form of innovation in the Public Service Mall (MPP) is to integrate services, promote investment and assist in the preparation of LKPM for

companies. The services at MPP Batang have been quite effective in the form of improving facilities and infrastructure, punctuality in providing services, disclosure of information to the public or investors, guaranteeing ease of administration in investment licensing, quality and ability of officers who always serve applicants with full attention. Apart from that, it is also known that there are several driving factors and inhibiting factors for Public Service Mall innovation. In the research that has been done, it can be concluded that the goal in the implementation of the Public Service Mall has been achieved in providing the best service, especially in the investment licensing process in Batang Regency.

Keywords: Investment Licensing; Policy Innovation; Public Service; Public Service Mall

Pendahuluan

Pelayanan publik diketahui sebagai salah satu tolak ukur penyelenggaraan otonomi daerah. Pelayanan umum atau pelayanan publik diartikan berupa bentuk jasa pelayanan, yang bersifat jasa publik maupun barang publik. Dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan pelayanan masyarakat dilaksanakan serta menjadi tanggung jawab dari pemerintah pusat dan daerah, BUMN atau BUMD yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan aturan undang-undang (Ratminto dan Winarsih, 2007). Pemerintah daerah berkewajiban untuk memberikan kualitas terbaik dalam pelayanan publik. Dalam Pemenuhan pelayanan publik diperlukan sebuah pembaruan secara berkala. Artinya harus ada upaya pengembangan dengan menerapkan teknologi serta ilmu pengetahuan baru sehingga dapat mencapai tujuan penyelenggaraan pelayanan yang lebih praktis, efektif dan efisien. Peran pemerintah sangat diperlukan karena adanya inovasi akan memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat sehingga masyarakat akan merasa puas.

Hal ini coba diwujudkan oleh pemerintah melalui permenpan RB nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Melalui pelayanan yang terpadu di satu tempat, MPP ditujukan untuk menyederhanakan proses pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan. MPP juga bertujuan untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha atau investasi di Indonesia. Penyelenggaraan MPP telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Batang sebagai bentuk usaha untuk mendorong iklim investasi di daerah. Dengan adanya kemudahan pengurusan perijinan, diharapkan dapat mengundang banyak investor. Namun dalam penyelenggaraan MPP di Batang ini masih menjadi tantangan besar yang harus dijawab oleh pemerintah Kabupaten Batang, mengingat laju investasi di Kabupaten Batang yang cukup tinggi karena adanya master Plan Pemerintah Presiden Jokowi yang menginginkan Batang dan sekitarnya menjadi pusat kawasan industri di Jawa Tengah yang akan membuat banyak calon investor yang datang ke Batang dan berminat mengembangkan lini usahanya disana.

Hal tersebut menjadi persoalan yang harus diatasi oleh pemerintah Kabupaten Batang, apakah mereka mampu menjalankan proses pelayanan dengan kualitas terbaik khususnya dalam proses perizinan investasi yang dapat membuat para pemohon merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mengingat keberadaan MPP Batang yang tergolong masih baru didirikan apabila dibandingkan dengan MPP di daerah lain yang sudah terlebih dahulu menyelenggarakan MPP, seperti MPP di Kabupaten Banyumas dan Kebumen yang telah beroperasi sejak tahun 2019. Terkait akan pentingnya pengelolaan dalam penyelenggaraan MPP terutama bagi peningkatan pelayanan publik serta investasi daerah khususnya di Kabupaten Batang, maka diperlukan suatu penelitian mengenai pengelolaan dalam penyelenggaraan MPP sebagai upaya pemerintah daerah dalam reformasi birokrasi serta peningkatan investasi. Penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan dan menganalisis inovasi pemerintah daerah sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan iklim investasi lokal melalui pihak lembaga pemerintah daerah yang mempunyai keterkaitan dengan daerah tersebut.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam dan dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang selaku dinas yang menginisiasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Penelitian ini membahas mengenai analisis bentuk, manfaat, serta efektivitas penyelenggaraan inovasi penyelenggaraan MPP dalam proses perizinan investasi di Kabupaten Batang. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis faktor pendorong dan penghambat keberhasilan dari inovasi itu sendiri. Informan penelitian yang dipilih yaitu 3 informan dari pihak DPMPTSP Kabupaten Batang, meliputi Kabid Perizinan, Kabid Penanaman Modal, serta Kasi Perencanaan, Pengembangan dan Promosi Penanaman Modal. Selain itu penelitian juga melibatkan 4 informan dari masyarakat maupun pemohon dari perizinan investasi melalui Mal Pelayanan Publik.

Hasil dan Pembahasan

A. Alasan Penyelenggaraan Inovasi MPP di Kabupaten Batang

1. Kebijakan yang berasal dari Pemerintah Pusat

Mal Pelayanan Publik atau MPP merupakan Inovasi Kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah Pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atau Kemenpan-RB. Kebijakan tersebut tertuang dalam Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan MPP Batang merupakan bentuk respon pemerintah daerah terhadap kebijakan dari pemerintah pusat sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat. Dengan adanya aturan perundang-undangan dari pemerintah pusat melalui Permen PANRB juga akan lebih mempermudah pemerintah daerah dalam proses penyelenggaraan MPP karena didalamnya sudah terdapat petunjuk-petunjuk teknis ataupun konsep yang harus tersedia dalam penyelenggaraan MPP sehingga pemerintah daerah tinggal menjalankannya serta menambahkan beberapa inovasi baru yang lebih memudahkan masyarakat.

2. Penyederhanaan Proses Pelayanan Kepada Masyarakat

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dirasa belum memadai karena masih terdapat beberapa masalah dalam hal berbelit-belitnya prosedur pelayanan, lamanya jangka waktu pelayanan, rincian biaya pelayanan yang kurang jelas, transparansi persyaratan yang masih kurang serta permasalahan lainnya, sehingga hal itu mengakibatkan pandangan pemerintah yang kurang baik di mata masyarakat.

Maka dari itu dengan adanya inovasi kebijakan penyelenggaraan MPP diharapkan dapat menjawab persoalan-persoalan tersebut. Dengan adanya fungsi pelayanan terpadu di satu tempat yang memadukan pelayanan pemerintah pusat dan pemerintah daerah, serta pelayanan BUMN dan BUMD maupun swasta di MPP dapat sehingga dipastikan bahwa hal tersebut merupakan strategi dari pemerintah dengan menciptakan sebuah inovasi kebijakan yang bertujuan untuk menyederhanakan.

3. Peningkatan Daya Saing Investasi dengan Negara Lain

Dalam menghadapi persaingan investasi di wilayah ASEAN, Singapura, Kamboja dan Vietnam merupakan Negara yang memiliki tingkat investasi cukup tinggi di kawasan Asia Tenggara. Kemudahan dalam pelayanan publik sangat berkaitan terhadap tingkat investasi di suatu daerah, sedangkan apabila penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat akan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat dan dapat menghambat masuknya investasi serta pengembangan perekonomian daerah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa adanya MPP di Kabupaten Batang merupakan bentuk strategi dari Pemerintah Daerah yang digunakan untuk mendukung pemerintah pusat dalam meningkatkan daya saing investasi dengan negara yang lain khususnya di Wilayah ASEAN.

B. Bentuk dan Manfaat Inovasi

1. Bentuk Inovasi

a. Melakukan Integrasi Layanan

MPP Batang terdiri atas 23 Gabungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di wilayah Pemerintah Kabupaten Batang yang melayani 329 perizinan di Satu tempat. Maka dari itu dapat diketahui bahwa pelayanan yang ada di MPP merupakan bentuk layanan yang terintegrasi dengan menggabungkan beberapa layanan dari masing-masing Organisasi perangkat Daerah (OPD) ke dalam satu tempat.

Dengan adanya integrasi pelayanan yang disajikan di dalam MPP, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan menjadi lebih cepat dan sederhana sehingga masyarakat merasa dipermudah dalam pengurusan permohonan perijinan ataupun permohonan lainnya.

b. Kegiatan Promosi Investasi

Salah satu strategi untuk menarik minat investor agar mereka dapat melakukan penanaman modal di suatu daerah yaitu dengan cara melakukan promosi investasi. Sebagaimana kita ketahui bahwa kegiatan promosi merupakan kegiatan menawarkan produk unggulan kepada konsumen dengan harapan para konsumen tersebut tertarik dengan produk yang ditawarkan. Hal tersebut juga berlaku pada proses penanaman modal di suatu daerah, agar para investor dapat hadir dan berinvestasi di daerah tersebut.

Strategi promosi investasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Batang yaitu dengan mengikuti beberapa pameran investasi baik yang diselenggarakan pemerintah maupun pihak swasta, seperti Pameran Central Java Investment Business Forum atau CJIBF yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Jawa Tengah di setiap tahun di Jakarta. DPMPTSP Kabupaten Batang juga melakukan promosi investasi melalui beberapa media seperti pembuatan buku profil investasi dan CD terkait profil investasi di Kabupaten Batang.

c. Pendampingan Pembuatan LKPM kepada Perusahaan

Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) merupakan suatu kegiatan yang ditujukan kepada seluruh pelaku kegiatan penanaman modal agar dapat menyampaikan laporan secara berkala mengenai besaran investasi yang telah dilakukan di Indonesia. Investor dalam negeri maupun asing berkewajiban untuk menyampaikan LKPM kepada BKPM atau Badan Koordinasi Penanaman Modal untuk melihat progres investasi yang ada di Indonesia. Dengan adanya LKPM tersebut, seluruh pihak yang berkepentingan bisa mengetahui sektor usaha yang sedang

berkembang, hambatan yang tengah terjadi, serta kebijakan yang harus diterapkan agar kegiatan usaha tersebut berjalan lancar.

Dalam proses penyusunan LKPM tersebut tentunya terdapat beberapa langkah atau prosedur yang harus dilalui oleh para pelaku kegiatan penanaman modal, maka dari itu BKPM menunjuk DPMPTSP di berbagai daerah untuk dapat berperan sebagai pendamping dalam proses penyusunan tersebut. meskipun penyusunan laporan dilakukan secara online namun masih banyak perusahaan atau pelaku penanaman modal yang belum memahami pentingnya penyampaian LKPM. Untuk mengatasi hal tersebut DPMPTSP Kabupaten Batang menciptakan inovasi berupa klinik LKPM, sehingga pelaku investasi yang kesulitan dalam menyusun LKPM dapat berkonsultasi melalui klinik tersebut.

2. Manfaat Inovasi

Hal yang dapat dirasakan dalam inovasi penyelenggaraan MPP yaitu adanya adanya perkembangan yang signifikan terhadap jumlah perizinan yang masuk artinya banyak investor yang masuk ke Kabupaten Batang dan menanamkan modalnya di daerah tersebut, sehingga hal ini akan berpengaruh positif pada progress realisasi investasi di Kabupaten Batang setiap tahunnya. Selain itu dengan banyaknya investor yang masuk maka akan banyak membuka lapangan pekerjaan baru bagi warga sekitar. Dengan adanya hal tersebut maka dapat meningkatkan perekonomian di daerah Kabupaten Batang.

C. Efektivitas Pelayanan Kepada Masyarakat

1. Peningkatan Kualitas Sarana dan Prasarana

Salah satu yang membedakan antara MPP batang dengan MPP lainnya di Indonesia yaitu terletak pada konsep bangunan yang diusung yaitu konsep bangunan yang menyerupai suasana di alam terbuka sehingga membuat pengunjung merasa lebih nyaman dan tenang dalam mengurus perizinan. Beberapa fasilitas penunjang lainnya antara lain, bilik desinfektan sebagai upaya pendukung pencegahan Covid-19, mesin nomor antrian otomatis, ruang untuk ibu menyusui, tempat bermain anak, perpustakaan MPP, Aula, front office DPMPTSP Batang serta counter pelayanan OPD lainnya, ruang tunggu bagi pemohon dan Kantin. Dengan adanya upaya dalam peningkatan kualitas sarana dan prasarana di MPP Batang, maka hal ini telah memenuhi indikator tangible dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang artinya dengan adanya MPP maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik.

2. Keterbukaan Informasi Kepada Masyarakat maupun Investor

DPMPTSP melakukan berbagai sosialisasi terkait dengan keberadaan MPP serta pelayanan yang ada di dalamnya melalui media sosial, *website*, serta portal yang telah kita sediakan. Dengan penerapan prinsip keterbukaan tersebut, DPMPTSP Kabupaten Batang meraih kategori informatif dalam penghargaan Organisasi Perangkat Daerah terbaik tahun 2020 dengan poin sebesar 86,95 oleh pemerintah kabupaten batang. Hal ini sekaligus memenuhi prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang dikemukakan *Lovelock* yaitu prinsip *Responsiveness*, yang artinya dengan keterbukaan yang telah dilakukan, DPMPTSP Kabupaten Batang memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan kepada masyarakat.

3. Ketepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan

Ketepatan waktu yang telah ditentukan oleh DPMPTSP selaku penyelenggara dari MPP itu sendiri sudah cukup baik, mereka telah menentukan kepastian waktu dalam proses penyelesaian sebuah perizinan melalui sebuah SOP. Dengan demikian hal itu akan memberikan rasa puas bagi masyarakat sehingga masyarakat akan lebih percaya kepada hasil kerja pemerintah itu sendiri. Dari pembahasan mengenai ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan perizinan investasi oleh DPMPTSP Kabupaten Batang sekaligus memenuhi prinsip *Reliable* atau handal dalam prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang diungkapkan oleh *Lovelock*. Artinya DPMPTSP Kabupaten Batang mampu membentuk membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.

4. Kemudahan Administrasi

Dalam penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa masyarakat ataupun investor mengungkapkan bahwa administrasi yang diajukan oleh DPMPTSP Batang cukup mudah dan sederhana sehingga mereka merasa puas dengan kemudahan administrasi dalam perizinan investasi di Kabupaten Batang melalui Mal Pelayanan Publik. Dengan demikian penyelenggaraan pelayanan perizinan investasi di DPMPTSP Kabupaten Batang melalui Mal Pelayanan Publik telah memperhatikan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang diterangkan oleh *Lovelock* yaitu prinsip *Assurance* (Jaminan), artinya DPMPTSP Kabupaten Batang telah memberikan jaminan melalui pengetahuan, perilaku dan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah dipahami, dan sederhana dalam persyaratan administrasi perizinan investasi.

5. Kualitas dan Kemampuan Petugas

Dari penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa petugas ataupun aparatur di DPMPTSP Kabupaten Batang memiliki kualitas yang cukup baik dalam memberikan pelayanan terutama pada pelayanan investasi kepada pemohon atau investor. Hal tersebut membuat para pemohon atau investor merasa terbantu dan dipermudah dengan pelayanan yang telah diberikan oleh para petugas, apalagi petugas juga memberikan pelayanan dengan disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada masyarakat dengan menjunjung tinggi profesionalitas. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Batang melalui MPP dalam memberikan pelayanan perijinan investasi telah memenuhi prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang dikemukakan oleh *Lovelock* yaitu prinsip *empathy* yang artinya yaitu aparatur atau petugas di DPMPTSP Kabupaten Batang memberikan perhatian yang lebih dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dalam hal ini yaitu pemohon perizinan investasi tersebut.

D. Faktor Pendorong dan Penghambat Keberhasilan Inovasi

1. Faktor Pendorong

a. Dukungan Regulasi dari Pemerintah Pusat

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tentunya harus ada aturan baku yang ditetapkan oleh pemerintah pusat yang diharapkan dapat menjadi acuan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pemerintah daerah sehingga terdapat kesamaan hak dan keadilan yang diterima oleh masyarakat dalam menerima pelayanan. Adanya Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan MPP serta ditindaklanjuti peraturan tersebut dengan Keputusan Menteri PANRB Nomor 31 tahun 2019 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan MPP Tahun 2019, Pemerintah Kabupaten Batang selaku penyelenggara otonomi daerah mengupayakan agar MPP dapat diselenggarakan di Kabupaten Batang dengan menerbitkan Keputusan Bupati Batang Nomor 06/48/2019 tentang Pembentukan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang.

b. Dukungan dari berbagai Stakeholder

Penyelenggaraan MPP Batang merupakan hasil dari kerja sama serta dukungan antara pemerintah daerah melalui DPMPTSP Kabupaten

Batang dengan beberapa stakeholder terkait, seperti Dinas-Dinas terkait, BUMN/BUMD yang menyatakan kesiapannya untuk bergabung di dalam Mal Pelayanan Publik Batang. kemudian adanya dukungan dari Bupati Batang selaku kepala daerah yang juga turut menginisiasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik melalui penerbitan Keputusan Bupati Batang Nomor 06/48/2019 tentang Pembentukan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang. Adanya dukungan dari pemerintah pusat dengan upaya mengusahakan untuk menyusun dan merumuskan Perpres tentang MPP, selain itu, kementerian PANRB berkomitmen untuk melakukan pendampingan menurut kebutuhan dalam rangka mempercepat penyelenggaraan MPP baik di provinsi, kabupaten, dan kota serta akan mengevaluasi secara berkala penyelenggaraan MPP untuk melihat tingkat keefektivitasannya dalam menjalankan pelayanan publik.

c. Daya Tarik Investasi di Kabupaten Batang

Letak geografis yang strategis serta adanya infrastruktur yang memadai seperti jalur pantura, Tol Jawa, stasiun yang dilalui Jalur kereta double track, pelabuhan niaga serta PLTU di Kabupaten Batang menjadi daya tarik tersendiri bagi para investor. Maka dari itu, upaya pemerintah daerah menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik melalui DPMPTSP Kabupaten Batang merupakan langkah yang tepat sebagai sarana penghubung bagi para investor dengan pemerintah daerah untuk merealisasikan ketertarikannya untuk berinvestasi di Kabupaten batang.

d. Adanya Gagasan-Gagasan Perbaikan Inovasi Menjadi Lebih Baik

Adanya keinginan dari pihak DPMPTSP untuk menciptakan inovasi berupa sistem yang benar-benar terintegrasi. Artinya, ketika pemohon masuk sudah dapat menyelesaikan seluruh perizinan di bagian front office saja dan sistem tersebut yang bekerja menyelesaikan permohonan perizinan, sehingga pemohon tidak perlu masuk ke *counter* OPD terkait. Selain itu pihak DPMPTSP juga berharap adanya perluasan lahan agar MPP dapat dimanfaatkan lebih maksimal. Dengan demikian, dari pembahasan di atas dapat diketahui bahwa adanya sebuah gagasan untuk melakukan perbaikan dari DPMPTSP selaku inovator penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang, sehingga hal ini menjadikan faktor pendorong yang membuat inovasi penyelenggaraan Mal pelayanan Publik konsisten dalam mendukung kemudahan perizinan investasi di Kabupaten Batang.

e. Adanya Keinginan Besar dalam Memberikan Pelayanan Terbaik bagi Masyarakat

DPMPTSP Kabupaten Batang selaku penyelenggara MPP telah melakukan langkah yang cukup baik dalam pemenuhan tuntutan masyarakat terkait dengan hak atas pelayanan publik karena dengan adanya MPP akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, baik pelayanan perizinan maupun pelayanan umum lainnya. DPMPTSP Kabupaten Batang memiliki keinginan yang besar dari penyelenggara inovasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal ini dapat dijadikan sebuah motivasi agar inovasi pelayanan publik yang sudah ada dapat menjadi lebih baik dan bertahan di masa depan. Selain itu komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat dapat dilakukan melalui penyampaian saran dan masukan dari masyarakat untuk digunakan oleh pemerintah sebagai dasar evaluasi dalam pengembangan, pembaruan serta perbaikan inovasi pelayanan publik, sehingga inovasi tersebut dapat dirasakan manfaat seterusnya oleh masyarakat.

2. Faktor Penghambat

a. Adanya Sistem Pelayanan yang Belum Sepenuhnya Terintegrasi

Selama ini yang terintegrasi di Mal Pelayanan Publik Batang baru sistem antrian, namun untuk proses pelayanan masih dilakukan di masing-masing counter OPD, pihak DPMPTSP menginginkan adanya pelayanan yang benar benar integrasi yaitu dengan adanya sistem yang dapat membuat para pemohon cukup melakukan pelayanan di bagian *front office* kemudian sistem tersebut bekerja untuk melakukan pengintegrasian pelayanan yang ada sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar terintegrasi dan cukup efektif dan efisien. Selain itu, untuk pengajuan izin para pemohon mengungkapkan perizinan investasi kadang terkendala di tingkat kecamatan dan desa, terkadang ada oknum aparatur pemerintah yang terkesan mempersulit proses administrasi perizinan, serta komunikasi antara pemerintah desa dengan kecamatan terkadang tidak sejalan.

b. Kurangnya Sumber Daya Manusia yang Berkualitas

Dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Batang masih terdapat kekurangan pada kualitas Sumber Daya Manusia yang ada. Padahal kedepannya MPP masih akan dikembangkan ke arah

yang lebih baik lagi. Hal tersebut harus segera dilakukan tindakan baik berupa melakukan rekrutmen SDM yang baru ataupun melakukan pelatihan dan pengembangan SDM yang sudah ada agar menjadi aparatur yang berkualitas dalam menjalankan tugas-tugas teknis maupun menerapkan sikap orientasi pelayanan kepada masyarakat.

c. Keterbatasan Luas Tempat di MPP

Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang, apabila dilihat dari ukuran sebuah perkantoran pelayanan publik sudah cukup baik dalam ketersediaan sarana dan prasarana yang berkualitas, hal tersebut dapat diketahui dengan lokasi yang terbilang cukup strategis yaitu berada dekat di jalur pantura dan tidak jauh dari pusat perkotaan. Namun ada hal yang masih menjadi kekurangan yaitu terkait dengan lokasi yang dirasa kurang luas sehingga pelayanan yang disediakan belum sepenuhnya maksimal. Hal itu dapat diketahui bahwa MPP Batang masih kekurangan tempat, karena ada beberapa dinas teknis yang ingin bergabung, namun karena keterbatasan tempat sehingga belum dapat diakomodasikan.

d. Kurangnya Dukungan Kegiatan Promosi Investasi

Dalam upaya melaksanakan kegiatan promosi investasi, DPMPPTSP masih mengalami keterbatasan anggaran khususnya dalam mengikuti pameran investasi yang ada di luar Jawa seperti Batam dan Bali. Padahal kedua daerah tersebut menjadi pusat perekonomian di Indonesia sehingga peluang untuk berkomunikasi dengan investor akan semakin banyak.

e. Minimnya Pembuatan LKPM oleh Perusahaan

Dalam proses pembuatan LKPM, perbandingan perusahaan yang telah melaporkan dengan yang belum melaporkan LKPM cukup sangat jauh yaitu dari sekitar 3000 perusahaan yang telah melaporkan hanya sekitar 50 perusahaan. Hal itu tentunya cukup berpengaruh pada pelaporan nilai realisasi investasi daerah di BKPM. Apabila perusahaan yang menyampaikan LKPM semakin sedikit, maka nilai realisasi investasi yang tertera di BPKM berdasarkan LKPM akan semakin rendah.

f. Kondisi Pandemi Covid-19

Adanya pandemi Covid-19 memberikan dampak yang kurang baik bagi pengembangan inovasi Mal Pelayanan Publik melalui DPMPPTSP

Kabupaten Batang, hal itu dikarenakan Banyak anggaran yang seharusnya digunakan untuk meningkatkan inovasi harus dialihkan pada penanganan Covid-19. Salah satu yang berdampak yaitu pada tahun 2020 dan 2021 tidak ada pameran investasi.

Penutup

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa tujuan penyelenggaraan inovasi Mal Pelayanan Publik melalui DPMPTSP Kabupaten Batang dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya perizinan investasi sudah berjalan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya bentuk inovasi serta manfaat yang dirasakan serta proses pelayanan yang cukup efektif. Selain itu, dari penelitian ini diketahui pula bahwa adanya faktor pendorong dan faktor penghambat keberhasilan inovasi MPP. Saran yang penulis berikan antara lain:

1. Pemerintah Kabupaten Batang melalui DPMPTSP perlu melakukan komunikasi yang lebih intens dengan hierarki pemerintah di bawahnya khususnya pihak kecamatan dan desa untuk menghindari oknum aparat yang terkesan mempersulit proses perizinan investasi sehingga para pemohon perizinan investasi akan merasa lebih mudah dalam mengurus perizinannya.
2. DPMPTSP Kabupaten Batang perlu melakukan pendidikan dan pelatihan pada para pegawai yang sudah ada ataupun jika masih dirasa kurang dapat melakukan rekrutmen pegawai sesuai dengan posisi yang dibutuhkan.
3. Diharapkan adanya perhatian khusus dari Pemerintah Kabupaten Batang terutama pada peningkatan anggaran belanja untuk kegiatan promosi investasi sehingga kegiatan promosi investasi yang dilakukan oleh DPMPTSP menjadi lebih optimal.

Referensi

- Arsyad, Lincoln. 1999 : Pengantar Perencanaan dan Pembangunan Ekonomi Daerah, BPFE Yogyakarta
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Batang. 2020. Kabupaten Batang Dalam Angka 2020
- Badrie, Sofyan. (2019). MenpanRB: Pelayanan Publik Untuk meningkatkan Investasi. <https://www.portonews.com/2019/laporan-utama/menpanrb-pelayanan-publik-untuk-tingkatkan-investasi/>. Diakses pada 24 September 2020
- Direktori Administrasi Negara, 2014, Pusat Inovasi Layanan Publik Kedeputan Inovasi Administrasi Negara LAN – RI
- DPMPTSP Kabupaten Batang. 2020. Data Investasi Kabupaten Batang 2017-2020. Diakses dari <https://ptsp.batangkab.go.id/site/detinfo/96> pada 26 November 2020 pukul 10.00 WIB.

- DPMPTSP Provinsi Jawa tengah. 2018. Data Realisasi PMA dan PMDN Jawa tengah Berdasarkan Kota/Kabupaten tahun 2018. Diakses dari <http://data.jatengprov.go.id/organization/da418e25-61ab-4779-8d47-c62707dd0cd9?tags=PMA> pada 26 Noveber 2020 pukul 10.00 WIB.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator dan implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Handbook Inovasi Administrasi Negara. (2014) Pusat Inovasi Layanan Publik Kedeputian Inovasi Administrasi Negara LAN – RI
- Hardjanti, Narendra T. (2009). *Evaluasi Implementasi Kebijakan (Analisis Mengenai Proses Implementasi Dan Dampak Jangka Pendek Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2003 Tentang Akta Kelahiran di Kota Surakarta)*. FISIP; Universitas Sebelas Maret
- Imanuddin, Muhammad. (2018). *Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Diakses dari <https://dpmptsp.jabarprov.go.id/web/application/modules/arsip/files/709b091a5dc2cc0d10242f05931458f1.Pdf>
- Jeddawi, Murtir. (2005) *Memacu Investasi di Era Otonomi Daerah, Kajian Beberapa Perda Tentang Penanaman Modal*. Yogyakarta ; UII Press
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2018, September 24). *Latar Belakang - Bahan Paparan Mal Pelayanan Publik*. Diakses dari <http://web.dpmptsp.jatengprov.go.id/packages/upload/portal/files/Bahan%20Paparan%20Mal%20Pelayanan%20Publik%20FIX.Pdf>.
- Kurniasih, Erni P. (2020). *Perkembangan Investasi Asing di Negara ASEAN*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Tanjungpura
- Lusiana, 2012. *Usaha Penanaman Modal di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers
- Maryam, N. S. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1– 18
- MenpanRB (2020). <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/tingkatkan-kualitas-pelayanan-demi-iklim-investasi-lebih-baik>. Diakses pada 24 September 2020
- Mirnasari, Rina Mei. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Surabaya Bungurasih*. Universitas Airlangga. Volume 1.
- Moleong, L.J. (2012a). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nilamsurim, Raja D. (2018). *Optimalisasi Kemudahan Pelayanan Investasi Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Mal Pelayanan Publik Kota Batam*. Batam: Universitas Internasional Batam.
- Nugroho, Riant. 2014. *Publik Policy, Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi dan Kimia Kebijakan*. Ikapi Jakarta
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia

- Nuryandi, Hendi. (2019). Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Meningkatkan Investasi di Kabupaten Tulungagung. Tulungagung: IAIN Tulungagung.
- Peraturan BKPM RI No. 7 Tahun 2018 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal
- Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal.
- Putri, Lolita D.M, Dyah Mutiarin. (2018). Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia: Magister Ilmu Pemerintahan. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. APPPTMA KE-8
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Salim, HS, Budi Sutrisno. (2008). Hukum Investasi di Indonesia. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sholihah, Dias F., dkk. (2019). Laporan Analisis Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas. Purwokerto: Universitas jendral Soedirman. Purwokerto.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV ALFABETA
- Suparno (2017). Inovasi daerah untuk meningkatkan investasi. Mimbar Administrasi. ISSN:9772581101001; Vol. 1 No. 1, Oktober 2017
- Suranto. (2014). Implementasi Kebijakan otonomi Pelayanan Pendidikan. In D. Mutiarin & A. Zainuddin (Eds.), Manajemen Birokrasi dan Kebijakan; Penelusuran Konsep dan Teori. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sururi, Ahmad. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Publik Policy Governance: Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik. Universitas Serang Raya. Spirit Publik. 12(2): 14-31.
- Undang-Undang No.25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal
- Undang-undang Nomor 1 tahun 1967 tentang Penanaman Modal Asing
- Undang-undang Nomor 6 Tahun 1968 tentang Penanaman modal Dalam Negeri
- United Nations, 2006 : 2 dalam Innovation Discussion Paper, Tri Widodo Wahyu Utomo, 2016:8