

**PELAKSANAAN INOVASI PELAYANAN SAKLAR (SADINA KELAR)  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI  
KOTA TEGAL**

**Dwian Hartomi Akta Padma Eldo<sup>1</sup>, Sri Sutjiatmi<sup>2</sup>, Nurul Fitri<sup>3</sup>**

Universitas Sains Al-Qur'an, Wonosobo – Indonesia

Universitas Pancasakti, Tegal - Indonesia

**Abstract**

Public service innovation is something that the current government must do in order to answer the needs of the community in service. Therefore, it is not surprising that every local government through related agencies is required to make an innovation, such as the Tegal City Investment and One Stop Integrated Service with the term Saklar (Sadina Langsung kelar) This study aims to see how the application of Switch Innovations in Tegal City in helping the community in licensing services. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques by means of structured and in-depth interviews with informants. The results of the study show that even though Innovation has been running for several years, it turns out that there are still obstacles faced, such as; 1) Public understanding is still lacking regarding licensing; 2) Cluster restrictions on Switch services; 3) The information, registration, reception, submission and complaint counters are still united; 4) major changes to the workflow.

Inovasi pelayanan public menjadi sesuatu keharusan yang dilakukan oleh pemerintah saat ini demi menjawab kebutuhan masyarakat dalam pelayanan. Maka dari itu tidak heran jika setiap pemerintah daerah melalui dinas terkait dituntut untuk membuat sebuah Inovasi, seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tegal dengan istilah Saklar (Sadina Kelar). Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana penerapan Inovasi Saklar di Kota Tegal dalam membantu masyarakat dalam pelayanan perizinan. Metode yang digunakan deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara secara terstruktur dan menadalam kepada informan. Hasil penelitian menunjukkan meskipun Inovasi sudah berjalan beberapa tahun namun ternyata masih saja ada kenadala yang dihadapi seperti; 1) Pemahaman masyarakat yang masih kurang perihal perizinan; 2) Pembatasan cluster pada pelayanan Saklar; 3) Loket informasi, pendaftaran, penerimaan, penyerahan, serta loket pengaduan masih disatukan; 4) perubahan besar pada alur kerja.

**Keywords:** Public Service Innovation, Public Service, Service Quality

<sup>1</sup> **Korespondensi:** Dwian Hartomi Akta Padma Eldo (dwianhartaomieldo@uptegal.ac.id), Universitas Sains Al-Qur'an, Jl. KH. Hasyim Asy'ari Km. 03 Kalibeber Kec. Mojotengah, Kab. Wonosobo 56351

## Pendahuluan

Pelayanan public menjadi salah satu bentuk tanggungjawab negara kepada masyarakat yang dilayaninya. Pelayanan public harus mampu menjawab setiap kebutuhan serta keinginan dari masyarakat, karena memang orientasi dari pelayanan public itu adalah bagaimana mewujudkan kepuasan masyarakat semaksimal mungkin. Karena saat ini pelayanan public masih menjadi perhatian masyarakat untuk terus ditingkatkan oleh pemerintah, jika tidak adanya perbaikan dalam sector pelayanan public, maka jangan heran kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan terus menurun.

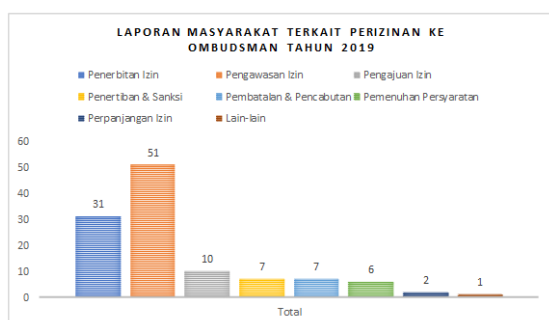
Perbaikan pelayanan public menjadi hal prioritas yang harus dilakukan oleh pemerintah, karena dampak dari rendahnya kualitas pelayanan public akan berdampak ke berbagai sector, seperti; Ekonomi, Politik, dan social (Mahsyar, 2011). Sampai saat ini masih ada persepsi yang muncul dengan mengatakan pelayanan publik selama ini hanya menjadi ranah dimana Negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Sehingga masyarakat tidak lagi menjadi hal yang prioritas dalam memberikan pelayanan terutama ditingkat daerah.

Pada kenyataanya penyelenggaraan pelayanan publik belum mencapai tingkat kepuasan yang layak (Semil, 2018).

Beberapa hal yang biasa dikeluhkan oleh masyarakat seperti pelayanan yang lambat, waktu pengurusan yang relatif lama, pungutan liar atau lebih sering dikenal dengan pungutan liar dan juga masih adanya petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan (Zuliadi, 2020). Sampai saat sekarang ini masyarakat masih rendah dalam memberikan kritik atau bentuk mengadukan pelayanan publik yang dianggap mengecewakan tersebut. Hal tersebut dikarenakan adanya rasa takut akan dikriminalisasikan lantaran mengkritik sebuah layanan publik dari instansi terkait. Hal tersebut terjadi karena memang belum adanya kesadaran yang tinggi dari masyarakat untuk memperbaiki proses pelayanan yang saat sekarang ini.

Pelayanan memiliki tiga makna, diantaranya 1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Rorong, Sambiran, & Sumampow, 2021). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang

semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoah, 2001).



Gambar 1. Laporan Masyarakat Terkait Perizinan ke Ombudsman Tahun 2019

Berdasarkan data yang di dapat dari Ombudsman RI dapat terlihat bahwa masih banyak keluhan masyarakat yang dirasakan perihal pengurusan perizinan. Hal tersebut seharusnya menjadi perhatian bersama karena ini menjadi salah satu bentuk upaya dalam akselerasi investasi baik ditingkat pusat maupun daerah. Ada dua laporan yang paling banyak dilakukan oleh masyarakat yaitu perihal pengawasan izin dan juga penerbitan izin. Artinya hal tersebut menunjukkan bahwa selama ini pemerintah masih cenderung mendapatkan penilaian yang negative dari masyarakat perihal pelayanan public. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel (Enggarani, 2016).

Pelayanan public yang baik menjadi salah satu yang mempengaruhi kemudahan

berusaha adalah efisiensi dan efektifitas birokrasi yang dipicu oleh inovasi pelayanan publik (Urmilasari, Rusli, & Irwan, 2013). Dengan demikian, pentingnya inovasi dalam setiap instansi pemerintah agar masyarakat dapat terlayani secara efektif dan efisien. Inovasi dalam organisasi juga bisa ditafsirkan kebalis ebagai salah satu bentuk cara baru dalam pengaturan kerja, dan dilakukan dalam sebuah organisasi untuk mendorong dan memperkenalkan keunggulan kompetitif (Pratama, 2013).

Inovasi dalam pelayanan perizinan menjadi salah satu keharusan yang dilakukan oleh pemerintah daerah, karena dengan adanya inovasi yang baik maka akan mempermudah melakukan proses investasi yang akan berdampak positif dalam pembangunan di daerah. Keseriusan Pemerintah Pusat untuk mendorong setiap pemerintah daerah dalam melakukan inovasi dalam proses investasi dapat dilihat dalam penghargaan yang diberikan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Berdasarkan data pada tahun 2016 BKPM memberikan penghargaan kepada penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Provinsi, Kabupaten/Kota terbaik. Penghargaan ini diberikan kepada tiga penyelenggara PTSP terbaik ditingkat Provinsi, Kabupaten, Kota, diantaranya;

Tabel 1. Penyelenggara PTSP terbaik 2016

NO	Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Tingkat
1	Sulawesi Selatan	Provinsi
2	Kalimantan Timur	
3	Sumatera Selatan	
4	Badan Penanaman Modal dan PTSP Kota Palembang	Kota
5	Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pekalongan	
6	Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Banjar	Kabupaten
7	Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak	
8	Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Demak	
9	Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Izin Terpadu Kabupaten Boyolali	

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa keseriusana yang dilakukan pemerintah pusat untuk mendorong bagaimana pemerintah daerah untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam perizinan dengan inovasi yang ada. Adanya proses yang mudah dalam pelayanan perizinan itu akan membuat peningkatan investasi dalam sector ekonomi ditingkat daerah (Pratama M. Y., 2016). Hal tersebut yang membuat kondisi dimana pemerintah daerah harus siap dengan segala inovasi yang ada.

Persaingan dan tuntutan yang ada membuat setiap pemerintah daerah harus bekerja keras dan cerdas dalam menghadapi segala permasalahan dalam pelayanan yang ada. Salah satu pemerintah daerah yang berani untuk membuat inovasi adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tegal. Inovasi yang di lakukan oleh DPM-PTSP Kota Tegal diberi nama Inovasi Pelayanan “Saklar” yang artinya adalah “Sadina langsung

Kelar/sehari selesai”. Layanan Saklar merupakan Inovasi dalam bentuk simplifikasi pelayanan dengan waktu perizinan tertentu yang dapat diselesaikan dalam waktu satu hari atau dalam bahasa jawa dikenal dengan “sadina langsung kelar”.

Layanan Saklar mulai dikenalkan tahun 2014, yang bermula dari keinginan Pemerintah Kota Tegal dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal untuk memberikan solusi dalam peningkatan kinerja pelayanan perizinan dengan tujuan/prioritas utama yaitu: Sederhana, Pasti dan Transparan yang merefleksikan upaya pencapaian target utama yaitu memberikan yang dapat mewujudkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik yang dapat memunculkan partisipasi masyarakat dalam berbagai aspek pembangunan. Semua upaya inovasi yang dilakukan bertujuan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat (Pratama M. R., 2013).

Layanan Saklar merupakan terobosan yang secara spesifik hanya diperuntukkan bagi jenis perizinan yang masuk dalam jenis izin dengan waktu proses penerbitan yang dapat diselesaikan dalam waktu satu hari. Ada 10 jenis yang secara teknis dan ketentuan dapat diterbitkan dalam waktu satu hari, berikut jenis izin Layanan Saklar:

Tabel 2. Jenis Izin Layanan Saklar

NO	JENIS IZIN LAYANAN SAKLAR
1.	Izin Kerja Bidan
2.	Izin Kerja Bidan
3.	Izin Praktik Bidan
4.	Izin Praktik Perawat
5.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
6.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
7.	Izin Kerja Perekam Medis
8.	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium
9.	Izin Praktik Teknisi Kardiovaskuler
10.	Izin Praktik Penata Anastasi

Setelah diterapkan Inovasi Saklar harapannya banyak kemudahan yang dimiliki oleh masyarakat agar berbagai urusan perizinan menjadi lebih mudah dan secara efektif dan efisien. Maka dari itu peneliti membahas permasalahan ini perihal bagaimana penerapan yang dilakukan oleh DPM-PTSP terkait Inovasi Pelayanan Saklar dan juga apa saja faktor kendala saat sedang menerapkan inovasi tersebut. Hal itu menjadi sangat penting karena sebuah inovasi harus bisa mampu memberikan kontribusi kemudahan pelayanan dan juga membuka kemungkinan untuk daerah lain meniru inovasi tersebut (Oknawati, 2016).

### Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer diantaranya wawancara dan observasi langsung. Peneliti melakukan wawancara langsung kepada seluruh

stakeholder yang terlibat dalam penerapan Inovasi Pelayanan Saklar. Selain itu peneliti juga melakukan observasi secara langsung dan melihat bagaimana proses dalam pelaksanaan Saklar tersebut. Data sekunder didapat dari berbagai referensi dalam bentuk Jurnal Ilmiah, buku dan dokumen pendukung serta berita diberbagai media massa atau online. Teknik analisis data dilakukan setelah seluruh data terkumpul dan dianalisis sesuai dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini. Sehingga setelah pembahasan dijelaskan secara terperinci berdasarkan data yang ada sehingga peneliti bisa menarik kesimpulan yang didapatkan sesuai dengan rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini. Maka dari itu terlihat dalam penelitian ini peneliti melewati empat tahap yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Moleong, 2013).

### Hasil dan Diskusi

Implementasi dalam inovasi pelayanan Saklar ini sejatinya tidak bisa dikerjakan sendiri hanya satu instansi saja, namun dibutuhkan Kerjasama antar stakeholder agar kebijakan ini bisa berjalan dengan baik. Pada kenyataannya layanan Saklar ini didukung oleh beberapa pihak yang ikut terlibat dalam pelaksanaan, diantaranya;

1) Pelaku Utama adalah Petugas Layanan Saklar yang terdiri dari 5 loket

dengan rincian 1 petugas Informasi, 3 petugas unit Pendaftaran, 1 petugas unit Pengambilan izin dan 1 orang Verivikator. Verivikator adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal yang apabila pada saat layanan sedang berhalangan untuk melakukan verivikasi melalui notifikasi pada smartphone dapat secara otomatis didelegasikan kepada Kepala Bidang sehingga pemrosesan izin tertentu tetap dapat diselesaikan dalam waktu satu hari (sedina langsung kelar);

2) Obyek Utama adalah Pemohon laayanan perizinan yang akan mengajukan izin termasuk dalam jenis izin yang dapat diselesaikan dalam waktu satu hari. Pengajuan izin dapat diproses hanya apabila pemohon sudah melengkapi berkas persyaratan yang diminta, proses pengajuan izin tidak dapat diteruskan dan berkas akan dikembalikan apabila dinyatakan belum lengkap;

3) Satuan Kerja yang terlibat adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal sebagai penanggungjawab jaringan koneksi internet yang diperlukan saat Layanan Saklar yang berbasis online, Bagian Humas dan Protokol sebagai penanggungjawab publikasi di media cetak maupun elektronik, Kelurahan se-Kota Tegal terkait penyebaran informasi kepada masyarakat secara luas;

4) Organisasi yang terlibat adalah BUMN/BUMD/Sektor Swasta yang berperan serta melalui Corporate Social Responsibility (CSR) dalam kegiatan Layanan Saklar.

Dengan adanya Inovasi Layanan Saklar, masyarakat selaku pengguna layanan (customer) mengharapkan pelayanan yang lebih cepat (faster), lebih mudah (easier) dan lebih dekat (closer) yang merupakan tolak ukur dari Standar Pelayanan. Undang-Undang Pelayanan Publik dapat memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, sehingga diharapkan dapat menghindari dari perilaku atau perbuatan yang melampaui wewenang di sektor pelayanan publik (Ratminto & Winarsih, 2010). Diantaranya; dapat dilakukan dengan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, yang menjunjung transparansi dan akuntabilitas, standarisasi pelayanan, bersikap akomodatif, ramah, senyum dan simpatik, mempunyai prosedur yang baku namun praktis, konsisten terhadap peraturan yang ditetapkan dan memiliki kepastian di segi tarif biaya yang dikeluarkan dan waktu penyelesaian, bebas dari praktik pungutan liar (pungli) dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tegal sebagai penanggungjawab utama dalam menjalankan program ini selalu

berupaya menjawab permasalahan yang ada ditengah masyarakat Kota Tegal. Dilihat dari persiapan sampai dengan pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan standar operasional yang berlaku. Artinya sudah ada kejelasan perihal Standar Operasional Prosedur yang dimiliki oleh DPM PTSP dalam menjalankan program tersebut. Jika dilihat dari pembiayaan yang harus ditanggung oleh masyarakat juga sudah tertuang dalam peraturan daerah yang berlaku, biaya administrasi yang digratiskan serta perihal pelayanan dari petugas yang mudah dipahami oleh masyarakat. Tercapainya program layanan Saklar ini dipengaruhi oleh peningkatan kualitas pegawai dengan memberikan pendidikan dan pelatihan serta mengadakan studi banding ke Instansi lain yang dianggap mampu memberikan contoh yang baik dalam memberikan pelayanan.

Upaya lain yang sudah dilakukan oleh DPM-PTSP sebelum melaksanakan program Saklar ini juga telah melakukan identifikasi pelanggan dalam hal ini masyarakat dengan cara terjun langsung ke lapangan atau pemantauan fisik langsung di lapangan untuk memverifikasi masyarakat yang telah memiliki surat izin dan yang belum serta masyarakat yang surat izinnya telah jatuh tempo. Juga mengidentifikasi faktor apa yang menyebabkan mereka untuk tidak mengurus izin usaha. Dari proses identifikasi ini maka diperoleh hasil

yang menentukan lokasi mana saja yang akan menjadi sasaran layanan ini. dengan hal tersebut harapannya program ini bisa tepat sasaran bagi masyarakat yang benar-benar membutuhkan pelayanan perizinan dengan cepat dan prosedur yang jelas.

Setelah melakukan mendapatkan data dari informan perihal pelaksanaan Inovasi Pelayanan Saklar ini, penulis mencoba menuliskan beberapa output yang sudah terlaksana dari adanya program ini, diantaranya;

#### 1) Efisiensi Layanan

Pemohon layanan perizinan akan lebih efisien dalam hal waktu, biaya serta tenaga dalam mengajukan proses perizinan. Dalam alur layanan Saklar pemohon cukup 1 kali datang ke tempat pelayanan untuk mengurus perizinan.

#### 2) Capaian standar waktu proses penerbitan izin

Target capaian yang ditarget oleh DPM PTSP Kota Tegal adalah sebesar 85% akan tetapi tiap tahunnya sejak diresmikannya program layanan ini pada tahun 2014 menembus angka capaian 88%. Nilai capaian ini adalah bukti bahwa pelayanan yang telah dilaksanakan sudah cukup sesuai dengan SOP yang ada

#### 3) Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk indeks kepuasan masyarakat dilakukan setiap tahun oleh DPM-PTSP sebagai acuan bagaimana masyarakat merasakan dampak langsung terhadap

program ini. berdasarkan survei kepuasan masyarakat program Saklar ini mendapat respon yang baik dari masyarakat yang mencapai 75% masyarakat puas dengan program ini tiap tahunnya.

4) QR Code untuk pengamanan dokumen izin

Pengamanan dokumen izin untuk mengetahui legalitas produk izin yang diterbitkan oleh DPM PTSP Kota Tegal.

5) Tanda tangan elektronik dalam penerbitan izin

Sebagai salah satu bentuk simplifikasi pelayanan perizinan produk yang diterbitkan oleh DPM PTSP Kota Tegal dalam layanan Saklar penandatanganan dilakukan secara elektronik melalui approval dan verifikasi dari pejabat yang berwenang.

Pada dasarnya penerapan sebuah Inovasi pelayanan bisa dipastikan tidak akan berjalan dengan baik, akan ada kendala yang dihadapi dan juga biasanya pemahaman masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui perihal inovasi yang ada secara detail (Eldo & Mutiarin, 2019) dan (Anjani, Hanapiah, & Rudiana, 2019). Peneliti menemukan beberapa masalah yang ditemukan, salah satu contohnya adalah saat salah satu masyarakat yang hendak melakukan pendaftaran izin reklame baru. Dimana izin tersebut tidak dapat diproses menggunakan layanan

Saklar dan secara otomatis permohonan izin tersebut tidak dapat diproses sehari langsung jadi dan memperoleh izin. Hal ini dikarenakan izin reklame baru, bukanlah salah satu cluster dalam layanan Saklar. Selain itu saat izin reklame baru dikategorikan sebagai izin yang membutuhkan penyelesaian waktu dalam empat hari kerja. Beberapa permasalahan yang ditemukan dilapangan dalam penerapan Inovasi Saklar di Kota Tegal ternyata tidak mengurangi penilaian masyarakat secara umum, karena jika dilihat dari survei indeks kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada unit pelayanan publik DPMPTSP Kota Tegal pada tahun 2017 memperoleh nilai (81,46), tahun 2018 memperoleh nilai (85.82) dan tahun 2019 memperoleh nilai (85.95). Sehingga dengan nilai-nilai tersebut maka unit pelayanan publik DPMPTSP Kota Tegal dikategorikan baik. Ini merupakan salah satu indikator bahwa pemohon layanan merasa puas dengan layanan saklar yang ada di DPM PTSP Kota Tegal.

### **Kendala Dalam Penerapan Inovasi Saklar**

#### **1. Penggunaan fitur video, caption, dan hastag**

Keberhasilan Layanan Saklar membutuhkan dorongan dan kerjasama diantara para pihak terkait, yaitu pemerintah, masyarakat sebagai penerima obyek penerima layanan dan stakeholder.



Indikator keberhasilan pelayanan layanan Saklar ini dapat dilihat dari jumlah pemohon layanan, jumlah dokumen izin yang diterbitkan dan pengetahuan masyarakat terhadap sosialisasi/informasi yang disampaikan.

Beberapa temuan lain yang ditemukan penulis tidak bisa dipungkiri bahwa masih ada beberapa kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan Inovasi pelayanan Saklar ini di DPM-PTSP Kota Tegal, diantaranya;

#### 1) Pemohon

Pengetahuan pemohon terkait persyaratan perizinan relatif rendah menjadi salah satu hambatan dalam pemenuhan standar capaian waktu proses yang mempunyai prinsip “sedina langsung kelar”, setiap pemohon dan yang akan didaftarkan oleh petugas mutlak harus sudah memiliki berkas lengkap agar dapat langsung didaftarkan dan diproses hingga produk izin dapat dicetak. Hal ini menjadi tantangan bagi DPM PTSP Kota Tegal untuk lebih masif lagi memberikan publikasi dimasyarakat bahwa hal yang paling penting dalam Layanan ini adalah kelengkapan berkas perizinan.

#### 2) Pembatasan cluster

Dibatasi layanan Saklar termasuk ke dalam hambatan, dimana banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa cluster layanan Saklar, yaitu:

##### 1. Izin Kerja Bidan

2. Izin kerja Perawat
3. Izin Praktik Bidan
4. Izin Praktik Perawat
5. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
6. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
7. Izin Kerja Perekam Medis
8. Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium
9. Izin Praktik Teknisi Kardiovaskuler
10. Izin Praktik Penata Anastasi

Kesepuluh jenis izin diatas termasuk kedalam jenis izin yang bersifat administratif., yang mana untuk perizinan tertentu yang secara ketentuan dapat diselesaikan dalam kurun waktu satu hari masih belum populer karena persyaratan yang diperlukan cenderung lebih rumit dan banyak, sehingga banyaknya permohonan izin tersebut yang tidak bisa diproses karena dokumen dinyatakan belum lengkap.

#### 3) Loket Informasi

Loket informasi, pendaftaran, penerimaan, penyerahan, serta loket pengaduan masih disatukan. Hal ini berpengaruh pada menumpuknya antrian karena pelayanan yang dilakukan oleh hanya tiga orang petugas

#### 4) Perubahan pada alur kerja

Mengubah proses kerja menjadi lebih cepat, menuntut proses penataan ulang alur kerja yang harus dilakukan secara cepat

pada saat bersamaan. Perubahan ini termasuk pada distribusi pengambilan keputusan serta perubahan otoritas kewenangan dalam pelayanan perizinan yaitu sistem approval penandatanganan dokumen izin

Melihat dan merespon permasalahan di atas DPM-PTSP Kota Tegal memberikan solusi dimana pelaksanaan layanan Saklar tersebut tidak hanya dilaksanakan pada tempat-tempat yang sudah ditentukan yaitu di mall-mall dan pasar tradisional akan tetapi pelaksanaannya dilakukan juga di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal. Selain itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal melihat tidak ada perkembangnya dan tidak adanya inovasi-inovasi baru terhadap layanan Saklar, dinas tersebut melakukan perencanaan alokasi anggaran yang akan lebih menghususkan atau memprioritaskan alokasi anggaran kepada layanan Saklar yang menjadi program unggulan di dinas DPM PTSP Kota Tegal. Selain itu DPM PTSP Kota Tegal akan lebih mengoptimalkan media cetak dan elektronik guna mensosialisaikan dan mempublikasikan informasi tentang pelayanan ini.

### **Kesimpulan**

Pelaksanaan teknis yang dilakukan oleh DPM PTSP terkait program inovasi

Layanan Saklar sudah sesuai berjalan dengan baik, baik itu mulai dari persiapan hingga pemberian layanan kepada pemohon yang sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Selain itu pelaksanaan Layanan Saklar yang dilaksanakan oleh DPM PTSP Kota Tegal mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat, hal ini terbukti dari terbukti dari Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPM PTSP masuk kedalam kategori baik.

Pelaksanaan Inovasi pelayanan Saklar masih tetap menemukan beberapa kendala, diantaranya;

- 1) Pengetahuan pemohon yang kurang tentang perizinan
- 2) Pembatasan cluster pada layanan Saklar
- 3) Tempat pelaksanaan yang kurang ideal
- 4) Loket informasi, pendaftaran, penerimaan, penyerahan, serta loket pengaduan masih disatukan.
- 5) Perubahan besar pada alur kerja

Dari faktor hambatan itu kemudian DPM PTSP menemukan solusi yang mana solusinya terdiri dari, membuat rancangan alokasi anggaran khusus untuk program inovasi Layanan Saklar, pelaksanaan program tersebut tidak hanya dilaksanakan ditempat yang ditentukan sebelumnya akan tetapi dilaksanakan pula di kantor DPM PTSP dan yang terakhir lebih

mengoptimalkan media cetak dan elektronik dalam hal memsosialisasikan dan mempublikasikan proram inovasi layanan Saklar.

### **Saran**

Beberapa saran yang bisa penulis berikan untuk Inovasi Pelayanan Saklar oleh DPM-PTSP Kota Tegal yang harapannya nantinya akan bisa lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, diantaranya;

- 1) DPM PTSP selain mengoptimalkan media cetak dan elektronik dalam mempublikasikan dan mensosialisasikan Layanan Saklar akan lebih baik lagi melaksanakan sosialisasi ke setiap kecamatan yang ada di Kota Tegal. Hal ini guna menanggulangi baik masyarakat yang jarang menggunakan media cetak dan elektronik
- 2) Lebih mengoptimalkan program inovasi Layanan Saklar ini, karena dari layanan ini Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Tegal mengalami peningkatan yang signifikan dan meningkatnya minat masyarakat terhadap pembuatan perizinan usaha.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, W. S., Hanapiah, P., & Rudiana. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa. *Cosmogov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 189-203.
- Eldo, D. H., & Mutiarin, D. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 156-167.
- Enggarani, N. S. (2016). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Jurnal Law and Justice*, 16-29.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam perspektif Pelayanan Publik. *OTORITAS : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 81-90.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Oknawati, D. (2016). Inovasi Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 129-133.
- Pratama, M. R. (2013). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri). *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 218-225.
- Pratama, M. Y. (2016). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 1-9.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rorong, S. G., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi. *JURNAL GOVERNANCE*, 1-8.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima; Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Thoha, M. (2001). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Urmilasari, E., Rusli, A. M., & Irwan, A. L. (2013). Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 49-60.
- Zuliadi, Z. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu). *Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik (JMPKP)*, 51-62.