(JAKP) Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik
Vol. III Nomor 3, Oktober 2018
ISSN: 2301-4342

"AJEP" : Strategi Inovasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman Dalam Pelayanan Publik

Farras Alfino Arya
Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andalas
farrasalfino@gmail.com

Abstract

According to the Regent Regulation of Padang Pariaman Number 4 of 2017 concerning Delegation of Licensing and Non-Licensing Authority to Regional Communities Organizing Government Affairs in Investment Sector, explained that to improve service to the community and shorten the service process to realize public services in licensing and non-licensing fast, cheap, definite, and transparent, implemented by a one-stop integrated service. Padang Pariaman Regency has a wide administrative area, resulting in people living far from the central government having difficulties in accessing permits. For this reason, DPMPTP Padang Pariaman created a Licensing Shuttle Program (AJEP) whose purpose was to provide fast, free and direct licensing services to people's homes. In this program, the permit files are picked up and then processed and delivered back to the community if it is finished. This research was motivated by the establishment of DPMPTP as the first place winner in the Competition of Excellent Service and Public Service Innovation of West Sumatra Level of in 2018 based on the West Sumatra Governor's Decree Number 065-651-2018 concerning determination of the Prize Winner of the Excellent Service and Public Service Innovation. This study aims to analyze and describe the AJEP Program as a public service innovation strategy in DPMPTP. The research method used is a qualitative research method with a research type of descriptive analysis. The technique of data collection is done through interviews, field observations, documentation and literature studies. The data triangulation in this study was the Regent of Padang Pariaman Regency. The conclusion of this study is that through the AJEP Program in DPMPTP the Padang Pariaman Regency community was enthusiastic in take care of making permits. This is evidenced by the increase in Regional Original Income (PAD) from IMB retribution in 2018 in Padang Pariaman Regency.
Keywords: *Innovation Strategy, AJEP Program, DPMPTP, Padang Pariaman Regency*

Abstrak

Menurut Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Masyarakat Daerah yang Menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Bidang Penanaman Modal, menjelaskan bahwa untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan terselenggaranya pelayanan publik di bidang perizinan dan non perizinan yang cepat, murah, transparan pasti dan terjangka dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu pintu. Kabupaten Padang Pariaman memiliki wilayah administratif yang luas sehingga mengakibatkan masyarakat yang berdomisili jauh dari pusat pemerintahan mengalami kesulitan dalam akses perizinan. Untuk itu, DPMPTP Padang Pariaman membuat Program Antar Jemput Perizinan (AJEP) tujuannya memberikan pelayanan perizinan yang cepat , gratis dan langsung ke rumah masyarakat. Dalam program ini, berkas-berkas perizinan dijemput lalu diproses dan diantarkan kembali ke rumah masyarakat jika sudah selesai. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan ditetapkannya DPMPTP sebagai peraih peringkat pertama dalam Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Sumatera Barat Tahun 2018 berdasarkan Keputusan Gubernur Sumbar Nomor 065-651-2018 tentang Penetapan Pemenang Kompetisi Pelayanan Prima dan Lomba Inovasi Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mendeskripsikan Program AJEP sebagai strategi inovasi pelayanan publik di DPMPTP.Metode

penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi di lapangan, dokumentasi dan studi kepustakaan. Yang menjadi triangulasi data dalam penelitian ini adalah Bupati Kabupaten Padang Pariaman. Kesimpulan penelitian ini adalah Melalui Program AJEP di DPMPTP masyarakat Kabupaten Padang Pariaman antusias dalam mengurus perizinan. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya Pendapatan Asli Daerah(PAD) dari retribusi IMB tahun 2018 di Kabupaten Padang Pariaman.
Kata Kunci : *Strategi inovasi, Program AJEP, DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman*

PENDAHULUAN

Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu tujuan dari otonomi daerah. Dengan adanya pergeseran paradigma pengelolaan pemerintahan dari sentralistik ke desentralistik, diharapkan dapat melahirkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pemerintah daerah dianggap lebih mampu memahami keinginan dan permintaan masyarakat di daerahnya sehingga lebih responsif dalam mengambil suatu kebijakan dalam pelayanan publik.

Pada hakekatnya konsep pelayanan selalu ada dalam kehidupan manusia. Birokrasi pemerintahan harus mampu mengoptimalkan pelayanan guna menjawab harapan-harapan publik. Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ratminto & Winarsih (2010) mengatakan pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat (Winarsih, 2010). Perubahan posisi masyarakat menjadi warga negara juga membuat para penyedia layanan publik tidak hanya memposisikan masyarakat sebagai konsumen, namun masyarakat dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan. Dengan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan artinya menuntut penyedia layanan publik untuk lebih responsif.

Munculnya inovasi pelayanan merupakan bentuk dari responsif penyedia layanan publik terhadap masyarakat. Berlakunya Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, memberikan kesempatan kepada setiap daerah untuk melakukan inovasi daerah. Pemerintah daerah dapat melakukan inovasi berupa pembaharuan dalam setiap penyelenggaraan pemerintah daerah, dimana inovasi dapat berasal dari kepala daerah, anggota DPRD, aparatur sipil negara, perangkat daerah dan anggota masyarakat.

Setiap daerah di Indonesia berlomba-lomba untuk menciptakan inovasi guna mencapai kesejahteraan masyarakat dengan melalui kemudahan masyarakat untuk mengakses pelayanan publik. Terobosan-terobosan yang inovatif di setiap OPD mulai melahirkan iklim yang kompetitif dalam pelayanan publik. Itulah yang saat ini dilakukan Kabupaten Padang Pariaman dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakatnya. Seperti terobosan inovatif dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman.

Dalam praktik *good governance*, pelayanan publik dalam hal perizinan maupun non perizinan merupakan salah satu ruang lingkup pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakat. Seperti halnya pelayanan perizinan yang merupakan suatu hal yang sangat penting bagi masyarakat, karena perizinan itu sebagai instrumen bagi perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Jika dilihat dari sisi pemerintah, perizinan dijadikan sebagai langkah dalam pengendalian atas kegiatan-kegiatan yang berlangsung. Pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi (Yusriadi; 2018).

Terobosan inovatif dari DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman salah satunya dilatarbelakangi oleh luasnya wilayah Kabupaten Padang Pariaman. Kabupaten Padang Pariaman memiliki luas wilayah sekitar 1.328,79 km^2, dengan panjang garis pantai 42,11 Km. Terdiri dari 17 Kecamatan dengan Kecamatan 2x11 Kayu Tanam tercatat memiliki wilayah paling luas yakni 228,70 Km^2, sedangkan Kecamatan Sintuk Toboh Gadang memiliki luas terkecil, yakni 25,56 Km^2

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan merupakan salah satu asas yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Asas keterjangkauan inilah yang menjadi permasalahan dalam pelayanan perizinan di DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman. Dimana, dengan kondisi wilayah Kabupaten Padang Pariaman yang cukup luas dan lokasi DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman yang berada di pusat Kota Pariaman, tidak jarang masyarakat yang tinggal di wilayah perbatasan atau yang jauh dari kantor DPMPTP merasa enggan untuk mengurus perizinan yang kadang memakan waktu yang lebih dari satu hari.

Salah seorang pelaku usaha di depan SPBU Palapa, Nagari Kasang Kecamatan Batang Anai, Ibu Ermayanti mengatakan;

> *"Dari Palapa ke Pariaman bisa 40 menit. Terus ongkos dan makan bisa habis 50 ribu. Dengan AJEP, semua tak perlu saya pikirkan. Petugasnya yang datang, biaya tak ada. Berarti AJEP program pro rakyat lah".*

Dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat Padang Pariaman terutama yang tinggal di daerah perbatasan merasa enggan atau berpikir dua kali untuk mengurus perizinan karena lokasi DPMPTP yang jauh dari tempat tinggal dan memerlukan biaya lebih untuk pergi ke DPMPTP. Seperti kejadian yang dialami oleh Ibu Ermayanti yang bertempat tinggal di Kecamatan Batang Anai yang merupakan daerah perbatasan dengan Kota Padang. Artinya pelayanan perizinan DPMPTP belum memenuhi asas penyelenggaraan pelayanan publik. Pemohon harus datang langsung ke DPMPTP Padang Pariaman dalam mengurus segala bentuk perizinan dan non perizinan. Jarak tempuh yang jauh berdampak pada kemauan masyarakat untuk mengurus perizinan. Tidak jarang masyarakat masih terhambat dalam mengurus perizinan karena faktor dokumen perizinan yang masih belum lengkap sehingga masyarakat harus bolak-balik.

Bertolak dari latar belakang permasalahan di atas, pada tahun 2018 ini DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman membuat suatu terobosan atau inovasi program-program yang nantinya akan memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan perizinan. Sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Perbup Nomor 4 tahun 2017, yang berisikan pelimpahan kewenangan dibidang perizinan dan non perizinan kepada perangkat daerah, di mana 122 jenis perizinan dan 6 jenis non izin tidak lagi harus ditandatangani langsung oleh Bupati Padang Pariaman. Terobosan atau inovasi program yang dibuat oleh DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman adalah; Pertama, melayani dengan ELOK (Efisien, Lancar, Optimal dan Konsisten). Merupakan moto dari sistem pelayanan yang dibentuk jajaran DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman untuk melayani masyarakat dengan penuh tanggung jawab. Dimulai dari tata krama pelayanan, penataan ruangan, baju seraga, serta penyediaan ruangan dan minuman untuk masyarakat yang datang ke kantor perizinan tersebut.

Kedua, Program Sejati (Sehari Jadi Gratis). Enam bulan terbentuk, DPMPTP Padang Pariaman langsung merilis program Sejati yaitu Sehari Jadi Gratis. Surat perizinan yang diajukan masyarakat ditargetkan sehari tuntas. Bergantung pada kelengkapan persyaratan yang diajukan. Pengurusan izinnya seperti SIUP,TDP,IUJK,PIRT,TDG dan surat izin praktik.

Ketiga, Program Simpel (Sistem Informasi Perizinan Elektronik). Merupakan sistem pelayanan yang berbasis android. Jadi masyarakat tidak lagi harus datang ke kantor untuk melakukan perizinan. Masyarakat yang memiliki android, cukup mengunduh aplikasi SIMPEL di playstore atau melalui website (perizinanpadangpariamankab.go.id). melalui website ini masyarakat juga bisa memberikan saran, kesan, dan keluhan sehingga nantinya dapat menjadi masukan atau bahan evaluasi dari DPMPTP.

Keempat, Program AJEP (Antar Jemput Perizinan). Program inilah yang sangat membantu dan memberikan kemudahan kepada masyarakat. Program yang melayani dengan menjemput hingga mengantarkan langsung surat izin yang diminta masyarakat. Dijemput dan diantar langsung ke rumah masyarakat, dengan ketentuan telah melengkapi persyaratan yang telah ditentukan sesuai surat izin yang diajukan, serta memberikan alamat yang jelas dan pasti. DPMPTP juga sudah menjalin MOU dengan PT.POS Indonesia dalam program AJEP, sehingga dapat berjalan maksimal dan berkelanjutan. Program ini sudah berjalan sejak awal Januari tahun 2018 ini.

Dari terobosan inovasi program yang dilakukan oleh DPMPTP Padang Pariaman tentu layak untuk diapresiasi. Hal tersebut terbukti dengan berhasilnya DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman mendapat juara pertama dalam kompetisi pelayanan prima dan inovasi pelayanan publik tingkat Provinsi Sumatera Barat yang dibentuk berdasarkan keputusan gubernur Sumbar Nomor 065-651-2018. Dimana salah satu pelayanan andalan DPMPTP yaitu Program Antar Jemput Perizinan (AJEP).

Gambar 1
Penerimaan Penghargaan juara pertama dalam kompetisi pelayanan prima dan inovasi pelayanan publik Sumatera Barat 2018

Sumber : Dokumentasi DPMPTP Padang Pariaman

Menurut Muluk (2008) memaparkan tentang inovasi sektor publik menyatakan bahwa terdapat tipologi dalam inovasi sektor publik yaitu inovasi produk atau layanan, inovasi proses, inovasi dalam metode pelayanan, inovasi pada strategi atau kebijakan, dan inovasi sistem (Muluk; 2008)

Program Antar Jemput Perizinan (AJEP) sendiri merupakan salah satu program inovasi yang dilakukan oleh DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman, berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Nomor 21/KEP/DPMPTP/2018 tentang program antar jemput perizinan dalam wilayah Kabupaten Padang Pariaman pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman. Program AJEP tersebut memberikan pelayanan perizinan yang mana petugas/tim AJEP menjemput persyaratan perizinan dan mengantar izin yang telah siap ke rumah masyarakat/pemohon. Tujuannya adalah memberikan pelayanan perizinan yang efektif, tanpa dipungut biaya dan tentunya memberikan kemudahan bagi masyarakat yang terkendala dalam akses jarak maupun waktu.

Hal tersebut dijelaskan dari wawancara dengan Bapak Heri Sugianto, SH sebagai Kabid Perizinan dan Non Perizinan mengatakan:

> *"... AJEP merupakan salah satu inovasi yang baru kita launching di awal tahun 2018. Dilatarbelakangi dari banyaknya masyarakat yang mengeluh karena jauh sehingga malas mengurus perizinan. Kemudian, waktu masyarakat banyak terbuang kalau mengurus perizinan. Dari hal tersebut tercetuslah ide bagaimana kita semua turun hingga bersentuhan langsung dengan masyarakat sehingga dibikinlah antar jemput perizinan ini..."*

Dalam hal cara memberikan pelayanan, AJEP tentunya mempunyai alur pelayanan yang sangat memanjakan masyarakat.

Dalam alur pelayanan, pemohon bisa melakukan pelayanan dengan dua mekanisme; pertama, pemohon bisa langsung mengantar berkas perizinan dan kedua, pemohon bisa menghubungi petugas AJEP melalui telp.0811 660 7788 atau di nomor *WhatsApp* 0811 660 7788, kemudian bisa juga melalui pesan singkat dan juga melalui *e - mail* dis.pmptp@padangpariamankab.go.id. Petugas AJEP akan datang menjemput permohonan dan memeriksa semua persyaratan perizinan dari masyarakat/pemohon. Setelah semua persyaratan lengkap dan dicek oleh petugas kemudian petugas meninggalkan tanda terima berkas permohonan perizinan. Namun, apabila persyaratan belum lengkap petugas akan segera meminta

kelengkapan yang kurang dan petugas akan menunggu sampai berkas lengkap.

Setelah semua persyaratan lengkap, petugas segera menuju kantor DPMPTP untuk selanjutnya melakukan proses data mulai dari *Front Office, Back Office*, validasi (kasi,kabid,kepala dinas). Setelah semua proses dilewati, maka akan terbit perizinan yang diurus oleh masyarakat tersebut dan selanjutnya petugas/tim AJEP mengantarkan kembali izin sampai ke tangan pemohon tersebut.

Kemudian, dari hasil wawancara dengan Kepala DPMPTP Padang Pariaman, Hendra Aswara, S.STP.MM mengatakan bahwa:

> *"...AJEP sendiri sangat berdampak terhadap kenaikan PAD Padang Pariaman terkhusus pada retribusi IMB. Tahun 2015 PAD retribusi IMB hanya Rp.400 juta, lalu tahun 2016 hanya Rp.450 juta, dan tahun 2017 mencapai Rp.500 juta. Namun dengan adanya program AJEP yang dimulai pada awal tahun 2018 target PAD Rp.1,5 Miliar (Januari-desember) telah berhasil dicapai hanya dalam waktu enam bulan saja. Bagi daerah AJEP bermanfaat karena 3x lipat meningkatkan PAD, selain itu AJEP juga tentu mendatangkan manfaat bagi masyarakat dan pegawai.."*

Berdasarkan dari kutipan wawancara di atas, program AJEP sangat berdampak signifikan terhadap peningkatan PAD Kabupaten Padang Pariaman khusus retribusi IMB tahun 2018. Hal tersebut dapat dicapai karena meningkatnya antusiasme masyarakat dalam melakukan perizinan dan dengan adanya program AJEP diharapkan dapat menarik kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut bagaimana AJEP : Strategi Inovasi DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman dalam Pelayanan Publik.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian tentang AJEP : Strategi Inovasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman dalam Pelayanan Publik ini, yang menjadi objek penelitian adalah Program Antar Jemput Perizinan (AJEP) DPMPTP Padang Pariaman. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian deskriptif. Dimana penelitian ini menjelaskan, mencatat, dan menganalisis data yang peneliti temukan dari studi literatur yang relevan dengan kajian ini. Kemudian data juga didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Artinya, orang-orang yang dipilih sebagai informan dalam penelitian ini adalah pemangku kepentingan atau lembaga yang terlibat langsung atau berkepentingan dalam Program AJEP di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman.

Unit analisis dalam sebuah penulisan sangat berguna untuk memfokuskan kajian yang dilakukan. Menurut Moleong unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus atau komponen yang akan diteliti. Dapat berupa kelompok, individu, organisasi, benda, wilayah dan waktu

tertentu sesuai dengan fokus permasalahan (Maleong; 2002). Adapun unit analisis dalam penelitian ini adalah lembaga yaitu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman. Kemudian teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain wawancara, observasi, dan dokumentasi. Di samping itu, peneliti juga menggunakan kajian studi literatur yang relevan dengan objek kajian yang diteliti.

Pada penelitian ini peneliti berperan sebagai instrumen kunci dalam penelitian ini. Sebab pada penelitian kualitatif ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuan di lapangan. Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan (Singarimbun; 1989). Artinya kita berusaha menata sesistematis mungkin data yang ada sehingga meningkatkan pemahaman dalam membacanya. Menurut Miles dan Huberman (1984), bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction, data display,* dan *conclusion drawing/verification* (Sugiyono; 2008). Penelitian tentang AJEP : Strategi Inovasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman dalam Pelayanan Publik ini dilakukan di DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman, yang dilakukan dari tanggal 31 Agustus 2018 hingga 30 September 2018 atau lebih kurang satu bulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. AJEP : Strategi Inovasi DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman dalam Pelayanan Publik

Peneliti menganalisis Program Inovasi AJEP sebagai salah satu strategi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian dalam meningkatkan pelayanan publik. Program inovasi AJEP ini dapat dianalisis dengan Tipologi Inovasi sektor publik menurut Muluk (2008) yakni inovasi produk layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi strategi atau kebijakan, dan inovasi sistem (Muluk; 2008).

a. Inovasi Produk Layanan

Inovasi produk layanan merupakan perubahan bentuk dan desain produk atau layanan. Program layanan AJEP sendiri merupakan salah satu program inovasi yang dilakukan oleh DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman, berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Nomor 21/KEP/DPMPTP/2018 tentang program antar jemput perizinan dalam wilayah Kabupaten Padang Pariaman pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman. Program AJEP merupakan layanan unggulan yang dilaksanakan DPMPTP pada awal tahun 2018 tepatnya bulan Januari.

AJEP merupakan akronim dari “Antar Jemput Perizinan”. Program AJEP tersebut memberikan pelayanan perizinan yang mana petugas/tim AJEP menjemput persyaratan perizinan dan mengantar izin yang telah siap ke rumah masyarakat/ pemohon. Tujuannya adalah

memberikan pelayanan perizinan yang efektif, tanpa dipungut biaya dan tentunya memberikan kemudahan bagi masyarakat yang terkendala dalam akses jarak maupun waktu.

Gambar 2. Pelaksanaan Program AJEP

Sumber : Dokumentasi DPMPTP Padang Pariaman

b. Inovasi Proses Layanan

Inovasi proses layanan adalah perubahan atau pembaharuan kualitas pelayanan yang terus berlanjut atau bahkan menciptakan suatu alur proses pelayanan yang baru guna mempermudah pengguna layanan. Inovasi proses layanan dalam sektor publik dilatarbelakangi dari peristiwa/ fenomena permasalahan sekitar yang tujuannya tentu untuk dapat menyelesaikan masalah sebelumnya. Keberadaan program inovasi pelayanan AJEP di DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman yaitu memberikan pelayanan yang efektif, tanpa dipungut biaya dan tentunya sangat memudahkan masyarakat yang terkendala masalah akses dan waktu. Untuk itu, proses layanan yang dilakukan berdasarkan prinsip pelayanan yaitu kemudahan akses.

a. Proses pelayanan sebelum program inovasi AJEP

Proses pelayanan perizinan sebelum adanya inovasi tersebut yaitu pemohon harus berperan aktif dalam permohonan perizinan dengan datang langsung ke Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman. Pemohon harus membawa segala kelengkapan perizinan, kemudian pemohon antre diruang tunggu yang telah disediakan untuk menunggu panggilan dari *front office*. Setelah dipanggil pemohon menyerahkan berkas perizinan untuk kemudian diproses selama 1 hari. Jika perizinan telah terbit maka pemohon bisa datang lagi ke DPMPTP untuk mengambil surat izin.

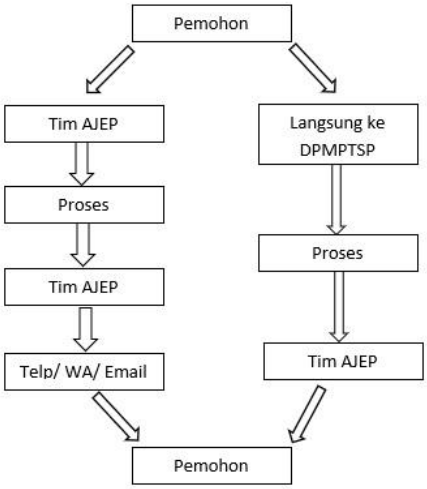
b. Proses pelayanan sesudah program inovasi AJEP

Proses pelayanan perizinan setelah adanya inovasi pelayanan AJEP tidak jauh berbeda dengan proses pelayanan yang lama. Hanya, layanan AJEP memberikan kemudahan kepada pemohon dengan menjemput berkas perizinan ke rumah pemohon dan jika telah selesai diantarkan kembali ke rumah pemohon. Dalam inovasi pelayanan AJEP ini dapat dilakukan dengan dua mekanisme; pertama, pemohon bisa langsung mengantar berkas perizinan dan kedua, pemohon bisa menghubungi petugas AJEP melalui telp.0811 660 7788 atau di nomor *WhatsApp* 0811 660 7788, kemudian bisa juga melalui pesan singkat dan juga melalui *e - mail* dis.pmptp@padangpariamankab.go.id . Petugas AJEP akan datang menjemput permohonan dan memeriksa semua

persyaratan perizinan dari masyarakat/pemohon. Setelah semua persyaratan lengkap dan dicek oleh petugas kemudian petugas meninggalkan tanda terima berkas permohonan perizinan. Namun, apabila persyaratan belum lengkap petugas akan segera meminta kelengkapan yang kurang dan petugas akan menunggu sampai berkas lengkap.

Setelah semua persyaratan lengkap, petugas segera menuju kantor DPMPTP untuk selanjutnya melakukan proses data mulai dari *Front Office, Back Office*, validasi (kasi,kabid,kepala dinas). Setelah semua proses dilewati, maka terbitlah perizinan yang diurus oleh masyarakat tersebut dan selanjutnya petugas/tim AJEP mengantarkan kembali izin sampai ke tangan pemohon tadinya.

Gambar 3. Alur Pelayanan AJEP



Sumber : DPMPTP Padang Pariaman, diolah oleh peneliti

c. Inovasi Metode Pelayanan

Inovasi metode pelayanan adalah cara baru berinteraksi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, DPMPTP menggunakan metode pelayanan jemput bola artinya DPMPTP melalui petugas/tim AJEP berhadapan langsung dengan pemohon perizinan karena dengan metode jemput bola ini masyarakat menjadi sangat dimudahkan terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah perbatasan atau yang jauh dari pusat pelayanan. Selain itu, metode jemput bola ini sangat bermanfaat, baik itu bagi masyarakat, pemerintah dan pegawai (tim AJEP)

Dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala DPMPTP Padang Pariaman, Bapak Hendra Aswara, S.STP, MM mengatakan:

> *"...kalau kita hanya menunggu masyarakat dalam mengurus perizinan itu akan sedikit yang datang. Untuk itu, dengan kita terjun langsung kelapangan, masyarakat merasa dimanjakan sehingga berkas perizinan pun banyak didapatkan. Selain mendatangkan manfaat bagi masyarakat AJEP juga sangat berpengaruh dalam peningkatan PAD Padang Pariaman dan juga bermanfaat bagi pegawai yang turun kelapangan dengan mendapatkan tunjangan perjalanan..."*

Metode pelayanan AJEP dengan jemput bola dirasa sudah sangat baik walaupun baru dilaksanakan di awal tahun 2018. Manfaatnya selain dirasakan masyarakat yang semakin sejahtera juga dirasakan oleh pegawai (Petugas AJEP) karena mendapat tunjangan perjalanan dari setiap perizinan yang di AJEP kan. Selain itu, manfaat besar lainnya yaitu meningkatnya PAD Padang Pariaman Khususnya retribusi IMB tahun 2018.

Tabel 1. Peningkatan PAD Padang Pariaman dari Retribusi IMB

Pendapatan Asli Daerah (PAD)	Th 2015	Th' 2016	Th 2017	Th 2018 (Jan–Jun)
Retribusi IMB	400jt	450jt	500jt	1.5M

Sumber : DPMPTP Padang Pariaman, diolah peneliti

d. Inovasi Strategi atau Kebijakan

Inovasi strategi atau Kebijakan adalah perubahan visi,misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realita yang ada. Inovasi yang dilakukan di DPMPTP Padang Pariaman itu disertai dengan Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 4 tahun 2017, yang berisikan pelimpahan kewenangan dibidang perizinan dan non perizinan kepada perangkat daerah, dimana 122 jenis perizinan dan 6 jenis non izin tidak lagi harus ditandatangani langsung oleh Bupati Padang Pariaman. Artinya ada tuntutan yang mengharuskan DPMPTP melakukan Inovasi dalam pelayanan Perizinannya.

Visi DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman Adalah *"Mewujudkan peningkatan investasi melalui Pelayanan Perizinan Satu Pintu yang berkualitas serta Perindustrian yang berdaya saing".* Sedangkan misinya yaitu:

a. Menciptakan iklim penanaman modal yang lebih kondusif
b. Meningkatkan pelayanan perizinan yang berkualitas
c. Meningkatkan kualitas dan daya saing industri

Selain visi dan misi, DPMPTP juga memiliki Moto " Melayani Dengan ELOK". Yakni Efisien, Lancar, Optimal, dan Konsisten. Moto ini menjadi salah satu strategi DPMPTP dalam mengubah pandangan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang lama dan banyak calo, yang kemudian disertai dengan program-program inovatif DPMPTP Padang Pariaman.

e. Inovasi Sistem

Inovasi sistem merupakan cara baru atau yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan. Dalam tata kelola pemerintahan yang baik tentu transparansi menjadi salah satu indikator di dalam *good governance*. Setelah ada inovasi layanan AJEP di DPMPTP Padang Pariaman tentu masyarakat bisa melihat dan mengawasi aktivitas yang dilakukan DPMPTP. Dengan AJEP masyarakat tidak hanya mendapatkan perizinan namun juga masyarakat diberikan pemahaman atau informasi pelayanan DPMPTP secara *face to face* oleh petugas/tim AJEP.

PENUTUP

Inovasi pelayanan AJEP yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman merupakan produk layanan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus perizinan yang terkendala masalah akses keterjangkauan ke pusat pelayanan yang jauh. Dalam inovasi proses pelayanan AJEP berupa masyarakat/pemohon tidak lagi harus datang ke DPMPTP Padang Pariaman. Masyarakat bisa menghubungi petugas/tim AJEP ke kontak yang telah disediakan, baik itu melalui *telephone, WhatsApp*, atau pun dengan *e - mail* . Kemudian pemohon hanya perlu menunggu di rumah dan menyiapkan segala berkas perizinan yang kemudian akan dijemput oleh petugas AJEP, lalu diproses ke kantor DPMPTP dan diantarkan kembali ke

rumah pemohon jika izin telah diterbitkan.

Dengan menggunakan inovasi metode pelayanan jemput bola ini tentunya memberikan manfaat yang signifikan baik itu manfaat bagi masyarakat, pemerintah dan pegawai (tim AJEP). Masyarakat sangat dimudahkan, pegawai sejahtera dan PAD Kabupaten Padang Pariaman meningkat pesat dari retribusi IMB tahun 2018. Dengan pembaharuan visi, misi, strategi/kebijakan DPMPTP diharapkan mampu mendapat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Inovasi pelayanan AJEP yang dianalisis dengan tipologi inovasi sektor publik dapat melihatkan hasil yang cukup baik, walaupun dalam pelaksanaannya yang masih tergolong baru dan tentunya belum bisa mencapai hasil yang maksimal.

REFERENSI

Masri Singarimbun. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Maleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: RemajaRosdakarya.

Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management:Kunci sukses inovasi Pemerintahan daerah*. Malang: Bayumedia.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sinambela, Litjan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di sektor publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatid dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Yusriadi. 2018. *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarya: CV Budi Utama.

Kab.Padang Pariaman dalam Angka 2017.(https://padangpariamankab.bps.go.id/). Diakses pada tanggal 16 September 2018 pukul 16.30.

(https://Prokabar.com/). 27 April 2018. Hebat, 4 Terobosan Pelayanan Perizinan di Padang Pariaman. Diakses pada tanggal 10 September 2018.

(https://beritasumbar.com). 18 Agustus 2018. 2 OPD Padang Pariaman Raih Peringkat 1 dalam Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovatif Tingkat Provinsi. Diakses pada tanggal 10 September 2018.

Produk Hukum:

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 23tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 4 tahun 2017 tentang pelimpahan kewenangan bidang perizinan dan non perizinan kepada perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal.