Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (2) 2025, Page: 23699-23708

Mekanisme Penerbitan Izin Usaha Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo

Sri Susanda Amalia Putri[1], Yahya Antu[2], Olgha S. Nusu[3]
[1,3]Ilmu Administrasi Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo, [2]Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Bina Taruna Gorontalo
Corresponding Author: Sri Sudanda, e-mail: srisusandaamaliaputri@gmail.com[1], **yahyaantu03@gmail.com[2]**, **olghanusu544@gmail.com[3]**

Published: August , 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme penerbitan izin usaha oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Gorontalo. Peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal perizinan usaha, menjadi bagian penting dalam mendorong iklim investasi yang sehat dan efisien. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara kepada sejumlah informan yang berkaitan langsung dengan proses penerbitan izin usaha. Fokus kajian diarahkan pada tiga aspek utama, yakni persyaratan berkas, kepastian waktu, dan kualitas sumber daya manusia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat masih menghadapi kendala dalam memahami sistem digital dan istilah teknis dalam persyaratan berkas. Di sisi lain, proses penerbitan izin usaha belum sepenuhnya menjamin kepastian waktu, yang dipengaruhi oleh faktor teknis dan koordinasi antarunit. Selain itu, kapasitas sumber daya manusia di DPMPTSP dinilai masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek pelayanan dan penguasaan teknologi.

Diperlukan upaya sistematis berupa pelatihan, peningkatan koordinasi, serta edukasi kepada masyarakat untuk mempercepat dan mempermudah proses perizinan usaha. Perbaikan pada ketiga aspek tersebut diharapkan dapat mewujudkan pelayanan perizinan yang lebih profesional dan responsif.

Keywords: Persyaratan berkas, kepastian waktu, sumber daya manusia.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Izin usaha merupakan elemen mendasar yang wajib dimiliki oleh setiap pelaku usaha sebelum menjalankan kegiatan ekonominya di Indonesia, karena izin usaha berfungsi sebagai legalitas formal yang memastikan bahwa kegiatan usaha dilakukan secara sah dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini ditegaskan dalam UndangUndang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, yang bertujuan untuk meningkatkan kemudahan berusaha dan meningkatkan investasi di Indonesia. Keberadaan izin usaha juga sangat penting sebagai instrumen pengawasan dan perlindungan hukum bagi Negara, masyarakat, dan pelaku usaha itu sendiri, sehingga dapat meningkatkan kepastian hukum dan mengurangi risiko terjadinya penyimpangan atau pelanggaran yang dapat merugikan masyarakat dan lingkungan. Dalam konteks pembangunan ekonomi daerah, izin usaha sangat penting untuk meningkatkan investasi dan kegiatan ekonomi di daerah, karena izin usaha yang efektif dan efisien dapat membantu meningkatkan kepastian hukum dan mengurangi biaya transaksi bagi pelaku usaha. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menyebutkan bahwa pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk meningkatkan iklim investasi dan kegiatan ekonomi di daerah. Dengan demikian, izin usaha dapat menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing daerah

dan menarik investasi, sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat di daerah.

Mekanisme penerbitan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Gorontalo perlu dipahami untuk memastikan bahwa proses perizinan dilakukan secara efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini ditegaskan dalam Peraturan
Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, yang menyebutkan bahwa pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan mengurangi birokrasi dalam proses perizinan. Dengan demikian, DPMPTSP Provinsi Gorontalo dapat membantu meningkatkan investasi dan kegiatan ekonomi di Provinsi Gorontalo melalui pelayanan perizinan yang prima, sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat di Provinsi Gorontalo.

Dalam praktik pelaksanaannya, izin usaha mencakup persetujuan atas dokumen-dokumen perizinan yang disesuaikan dengan tingkat risiko dan karakteristik usaha yang direncanakan**.** Dokumen tersebut meliputi Nomor Induk Berusaha (NIB), izin sektor spesifik (seperti izin lokasi, izin operasional, dan izin komersial), serta komitmen lainnya yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Sistem ini didasarkan pada pendekatan perizinan berbasis risiko (Risk-Based Approach), di mana jenis dan jumlah perizinan yang diperlukan bergantung pada tingkat risiko kegiatan usaha terhadap kesehatan, keselamatan, lingkungan, dan kepentingan umum. Ketentuan mengenai
klasifikasi tingkat risiko serta jenis perizinan usaha yang wajib dipenuhi.

Izin penggergajian kayu adalah dokumen penting yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan penggergajian kayu secara legal dan bertanggung jawab. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, izin penggergajian kayu harus diperoleh melalui proses perizinan yang terstruktur dan berbasis risiko. Proses penerbitan izin ini melibatkan beberapa tahapan, termasuk pengajuan permohonan, verifikasi berkas, kajian lingkungan, penilaian teknis, rapat koordinasi, dan penerbitan izin. Dokumen yang diperlukan antara lain
Nomor Induk Berusaha (NIB), Dokumen Amdal, Izin Lingkungan, dan Izin Usaha. Dengan memiliki izin penggergajian kayu, pengusaha dapat memastikan bahwa kegiatan usahanya dilakukan secara legal dan bertanggung jawab, serta mematuhi ketentuan lingkungan yang berlaku. Oleh karena itu, izin penggergajian kayu merupakan bagian penting dari strategi pemerintah dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, investasi, dan penciptaan lapangan kerja secara berkelanjutan. Proses penerbitan izin penggergajian kayu melibatkan beberapa tahapan, termasuk pengajuan permohonan, verifikasi berkas, kajian lingkungan, penilaian teknis, rapat koordinasi, dan penerbitan izin. Dokumen yang diperlukan antara lain Nomor
Induk Berusaha (NIB), Dokumen Amdal, Izin Lingkungan, dan Izin Usaha. Setiap tahapan proses penerbitan izin ini dirancang untuk memastikan bahwa kegiatan penggergajian kayu dilakukan secara bertanggung jawab dan tidak menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan. Dengan memiliki izin penggergajian kayu, pengusaha dapat memastikan bahwa kegiatan usahanya dilakukan secara legal dan bertanggung jawab, serta mematuhi ketentuan lingkungan yang berlaku. Oleh karena itu, izin penggergajian kayu merupakan bagian penting dari strategi pemerintah dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, investasi, dan penciptaan lapangan kerja secara berkelanjutan. Dengan demikian, izin penggergajian kayu tidak hanya menjadi syarat formalitas, tetapi juga menjadi komitmen pengusaha untuk menjalankan usahanya dengan bertanggung jawab dan berkelanjutan.

Pendekatan ini bertujuan untuk menyederhanakan birokrasi, mempercepat proses perizinan, serta memberikan kepastian dan kemudahan berusaha bagi pelaku usaha di berbagai sektor. Dengan demikian, izin usaha tidak hanya menjadi syarat legalitas, tetapi juga merupakan bagian dari strategi pemerintah dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, investasi, dan penciptaan lapangan kerja secara berkelanjutan.

Izin usaha penggergajian kayu tidak hanya sekadar formalitas administratif, tetapi juga merupakan bentuk komitmen dan tanggung jawab hukum pelaku usaha untuk melindungi lingkungan. Pemerintah melalui lembaga-lembaga teknis dan Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) secara aktif melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pengelolaan lingkungan yang telah direncanakan dalam dokumen Amdal atau UKL-UPL. Pengawasan ini penting untuk memastikan bahwa pelaku usaha tidak hanya mematuhi ketentuan di awal pengajuan izin, tetapi juga secara konsisten menerapkan langkah-langkah pengelolaan dan pemantauan lingkungan selama kegiatan usaha berlangsung. Bila ditemukan pelanggaran, maka pemerintah berwenang memberikan sanksi berupa teguran, penghentian sementara kegiatan, pencabutan izin, hingga tuntutan pidana lingkungan, sebagaimana diatur dalam Pasal 100 hingga Pasal 114 UU PPLH.

Tabel 1.1
Mekanisme Pernerbitan Izin Pembukaan Lahan

Langkah	Deskripsi	Dokumen yang diperlukan	Waktu penyelesaian
Pengajuan permohonan	Pengusaha mengajukan permohonan izin pembukaan lahan ke Dinas PMPTSP	-Surat permohonan -Identitas pemohon -Rencana usaha	1-5 hari
Verifikasi Berkas	Dinas PMPTSP melakukan verifikasi berkas yang diajukan	- Dokumen AMDAl (jika diperlukan)	3-7 hari
Kajian Lingkungan	Melakukan kajian dampak	Dokumen AMDAl (jika diperlukan	5-30 Hari Kerja
	lingkungan jika diperlukan		
Penilaian teknis	Penilaian teknis oleh tim ahli	Laporan hasil kajian hasil	5-10 Hari Kerja
Rapat koordinasi	Rapat dengan instansi terkait untuk membahas permohonan	Notulen	2-7 Hari Kerja
Penerbitan izin	Penerbitan izin pembukaan lahan setelah semua proses selesai	Surat keputusan izin	3-10 Hari kerja

Sumber: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo

Dilihat dari tabel diatas mekanisme penerbitan izin usaha lingkungan hidup di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo melibatkan serangkaian langkah yang terstruktur. Proses dimulai dengan pengusaha mengajukan permohonan, yang harus disertai dengan identitas pemohon dan rencana usaha. Setela pengajuan, melakukan verifikasi terhadap berkas untuk memastikan kelengkapan dokumen yang biasanya memakan waktu berhari-hari. Selanjutnya, jika diperlukan, dilakukan kajian dampak lingkungan untuk menilai dampak terhadap lingkungan, yang dapat memerlukan waktu lebih lama tergantung kompleksitas proyek. Setelah itu, tim ahli melakukan penilaian teknis terhadap lokasi lahan untuk memastikan kesesuaaian dengan rencana usaha. Kemudian rapat koordinasi dengan instansi terkait juga diadakan untuk mendiskusikan permohonan izin semua hasil rapat tersebut dituangkan notulen sebagai hasil dokumentasi. Jika semua tahapan telai dilalui dan syarat-syarat terpenuhi, dinas akan menerbitkan surat keputusan izin usaha.

No	Sektor	Jumlah Izin Berusaha (Perizinan	Persentase(%)
1	Lingkungan Hisup dan Kehutanan	187	46,5%
2	Perindustrian	110	27,4%
3	Kelautan dan perikanan	68	17%
4	Parawisata	15	3,7%

5	Energy dan Sumber Daya Mineral	10	2,5%
6	Pertanian	6	1,5%
7	Sektor Lainya		1,4%
	Total	402	100%

Sumber: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo

Target jumlah perizinan dan non perizinan berusaha yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi dan akan diterbitkan oleh Dinas pada tahun 2024 sebanyak 550 izin dan non izin pada periode triwulan 1 januari 2024 mencapai jumlah perizinan berusaha yang diterbitkan sebanyak 402 termasuk perizinan berusaha yang terbit secara otomatis. Izi usaha yang banyak diterbitkan adalah perizinan berusaha disektor lingkungan hidup dan kehutanan sebanyak 187 (46.5 %) ; sektor perindustrian 110 (27,4%) sektor kelautan dan perikanan 68 (17%) sektor parawisata sebanyak 15 (3,7%) sektor energy dan sumber daya mineral sebanyak 10 (2,5%) sektor pertanian sebanyak 6 (1,5%) dan sektor lainya sebanyak (1,4%)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpatu Satu Pintu masih ada kendala-kendala yang terjadi
yaitu:

Masalah terkait dengan syarat berkas yang menjadi kendala dalam penerbitan izin, khususnya, dalam konteks izin AMDAL proses izin yang memerlukan AMDAL sering kali terhambat oleh masalah pada kelengkapan dokumen lainya. Misalnya jika berkas yang diajukan oleh pemohon tidak lengkap atau ada kesalahan dalam pengisian data, ini bisa menghambat proses penyusunan dan pengajuan AMDAL. Selain itu juga penyusunan AMDAL yang rumit dan memerlukan banyak data sering kali menyebabkan masalah dalam kelengkapan berkas terkadang pemohon juga tidak memahami dengan jelas persyaratan atau prosedur yang berlaku baik itu berkaitan dengan AMDAL ataupun dokumen lainya.

Masalah berikutnya yaitu Tidak adanya kepastian waktu penyelesaian dokumen perizinan merupakan salah satu tantangan yang dihadapi oleh pelaku usaha saat ini, proses perizinan sering kali melibatkan berbagai instansi pemerintah yang memiliki prosedur dan regulasi masing-masing sehingga menyebabkan penundaan yang pada giliranya memengaruhi rencana dalam bisnis atau investasi misalnya PT. Biomasa Jaya Abadi telah mengajukan permohonan izin usaha penggergajian kayu kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sejak 3 bulan yang lalu. Namun, hingga saat ini, perusahaan belum juga menerima keputusan tentang status izin mereka. Proses perizinan yang melibatkan beberapa instansi pemerintah, seperti Dinas Kehutanan dan Dinas Lingkungan Hidup, menyebabkan penundaan yang signifikan. Akibatnya, rencana investasi perusahaan untuk memperluas produksi dan meningkatkan kapasitas produksi terpaksa ditunda, sehingga berdampak pada kerugian finansial dan kehilangan kesempatan bisnis

Selanjutnya masalah yang terjadi PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Provinsi Gorontalo mengalami kesulitan dalam melakukan verifikasi dan survey lokasi untuk pengajuan izin penggergajian kayu karena keterbatasan jumlah tim survey. Akibatnya, proses perizinan menjadi terhambat dan pengambilan keputusan terkait izin pembukaan lahan untuk penggergajian kayu menjadi terganggu. Hal ini berdampak pada kelancaran investasi dan proyek penggergajian kayu yang membutuhkan izin yang cepat. Selain itu, keterbatasan SDM juga meningkatkan risiko kesalahan dalam proses perizinan, sehingga berpotensi merusak lingkungan dan menimbulkan masalah hukum di kemudian hari.

Berdasarkan masalah di atas, penulis termotivasi ingin mengkaji lebih dalam melalui sebuah penelitian ilmiah dengan mengangkat judul"**Mekanisme Penerbitan Izin Usaha Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo"**

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan dan memahami fenomena secara mendalam dalam konteks yang alami dan apa adanya. Menurut Denzin dan Lincoln (1994) dalam Tabrani (2023), penelitian kualitatif merupakan suatu strategi inquiry yang menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol, maupun deskripsi tentang suatu fenomena. Penelitian jenis ini bersifat fokus dan multimetode, berorientasi pada kualitas, dan penyajiannya dilakukan secara naratif. Peneliti dalam pendekatan ini juga diharapkan dapat memahami peristiwa dari sudut pandang subjek yang diteliti, bukan hanya dari data statistik semata.

Lebih lanjut, Tabrani (2023) menegaskan bahwa pendekatan kualitatif bersifat alami dan holistik, di mana data dikumpulkan secara langsung di lapangan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menemukan jawaban atas suatu persoalan dengan mengedepankan pemahaman yang utuh dan menyeluruh melalui prosedur ilmiah yang sistematis. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kualitatif sangat relevan untuk menggali secara mendalam mekanisme penerbitan izin usaha oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Gorontalo yang mencakup dinamika birokrasi, pemahaman masyarakat, dan kinerja sumber daya manusia.

State of The Art

Penelitian mengenai pelayanan perizinan usaha di instansi pemerintah telah menjadi perhatian banyak akademisi karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan publik dan kemudahan berusaha di daerah. Basya, Herianto, dan Ahmad (2022) dalam penelitiannya berjudul *"Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar"* menemukan bahwa pelaksanaan standar pelayanan publik dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan belum berjalan optimal. Penelitian ini menyoroti beberapa indikator penting seperti persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu, biaya, sarana prasarana, serta pengelolaan pengaduan masyarakat. Salah satu kendala yang menonjol adalah kurangnya pemutakhiran sistem digital dan lemahnya perawatan fasilitas pelayanan, yang menyebabkan standar pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi.

Sunarto dan Mulyawan (2019) melakukan studi serupa di Kabupaten Indramayu dengan judul *"Kualitas Pelayanan Perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Indramayu"*. Berdasarkan kerangka teori Zeithaml dkk. yang terdiri atas lima dimensi kualitas layanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), penelitian ini mengungkap bahwa masyarakat masih sering mengeluhkan proses birokrasi yang rumit, keterlambatan waktu penerbitan izin, dan rendahnya responsivitas petugas. Penelitian ini menekankan pentingnya tata kelola birokrasi yang sederhana dan pelayanan yang proaktif untuk meningkatkan kepercayaan publik.

Sementara itu, Abdul Rahim et al. (2018) dalam penelitiannya di Kota Bengkulu berjudul *"Kinerja BPPTPM dalam Pelayanan Pembuatan SIUP"* menemukan bahwa proses penerbitan izin masih terhambat oleh kompleksitas administratif, seperti persyaratan izin gangguan (HO), ketergantungan terhadap rekomendasi instansi lain, serta jarak geografis antarinstansi yang menyebabkan biaya dan waktu tambahan. Penelitian ini menegaskan bahwa selain aspek pelayanan internal, koordinasi lintas dinas menjadi kunci penting dalam mempercepat mekanisme perizinan.

Dari ketiga penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tantangan utama dalam penerbitan izin usaha oleh DPMPTSP di berbagai daerah mencakup persoalan teknis, kelembagaan, dan sumber daya manusia. Hal ini menunjukkan perlunya reformasi prosedural dan peningkatan kapasitas sistem digital serta SDM dalam mendorong pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk menyediakan layanan administratif, barang, dan jasa yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (UU No. 25 Tahun 2009). Pemerintah diposisikan sebagai pelayan masyarakat, bukan sebagai entitas administratif mandiri, sehingga layanan publik harus responsif, inklusif, dan akuntabel. Konsep ini juga mempertegas bahwa pelayanan publik bukan sekadar fungsi administratif, melainkan hak dasar warga negara yang harus dipenuhi agar potensi setiap individu dapat berkembang (Djabbari et al., 2024).

Birokrasi modern idealnya mengutamakan paradigma citizen-centric, di mana kebijakan dan prosedur layanan dibangun dari sudut pandang kebutuhan publik, bukan birokrasi itu sendiri. Pelayanan harus dirancang agar mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat, minim birokrasi, serta mampu mengakomodasi partisipasi publik dalam evaluasi dan pengembangan layanan. Konsep ini menuntut keterbukaan dan partisipasi aktif masyarakat dalam proses perancangan dan evaluasi pelayanan (Wardana et al., 2025).

Transformasi pelayanan publik ideal membawa birokrasi dari reaktif menjadi proaktif, yakni memberikan solusi sebelum muncul kebutuhan. Dalam era informasi, masyarakat mengharapkan layanan yang cepat, efektif, dan bersifat digital—sehingga pendekatan layanan berbasis teknologi menjadi krusial (Wardana et al., 2025). Pelayanan publik modern pun tidak cukup dengan memberi izin atau sertifikat; tetapi mencakup bagaimana layanan diterima, dipahami, dan memberi manfaat nyata bagi pengguna.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan juga harus menyelaraskan prinsip legalitas, kejelasan prosedur, dan akuntabilitas operasional. Ini termasuk keterbukaan terhadap keluhan, penanganan pengaduan, serta tanggung jawab atas keputusan layanan. Dengan demikian, pelayanan publik modern bertransformasi menjadi layanan yang menggabungkan integritas regulatif dan fokus pada kepuasan pengguna akhir (Santoso & Dewi, 2019). Secara keseluruhan, konsep pelayanan publik mutakhir mencakup pemenuhan hak dasar, kualitas layanan yang tinggi, desain layanan yang aksesibel, dan akuntabilitas penyelenggara. Kesemuanya menjadi fondasi untuk membangun pemerintahan yang profesional, efisien, dan berorientasi layanan.

Indikator Pelayanan Publik

Indikator pelayanan publik berdasarkan PermenPANRB No. 63 Tahun 2003 meliputi aspek kesederhanaan prosedur, kepastian waktu, transparansi, akuntabilitas, kompetensi, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan. Kesederhanaan berarti prosedur layanan dirancang agar tidak berbelit dan mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga menghindari hambatan administratif (PermenPANRB No. 63/2003).

Kepastian waktu menjadi indikator penting: layanan harus disampaikan sesuai waktu yang telah dijanjikan, sehingga publik dapat mempercayai konsistensi proses pelayanan. Hal ini memerlukan komitmen internal instansi dan sistem internal yang andal (PermenPANRB No. 63/2003). Transparansi, di sisi lain, menuntut publik memperoleh informasi lengkap mengenai persyaratan, biaya, dan prosedur layanan agar peluang maladministrasi dapat diminimalkan (PermenPANRB No. 63/2003).

Akuntabilitas berhubungan dengan pertanggungjawaban administratif atas keputusan dan pelaksanaan layanan. Petugas layanan harus mampu menjelaskan dasar keputusan, prosedur layanan, dan menerima tanggung jawab terhadap kekurangan yang terjadi. Kompetensi personel menjadi prasyarat mutlak: SDM harus memahami prosedur teknis dan mampu berkomunikasi secara efektif kepada masyarakat (PermenPANRB No. 63/2003).

Kelanjutan indikator termasuk ketersediaan sarana prasarana ruang layanan bersih, fasilitas difabel, serta sistem informasi digital dan mekanisme pengaduan yang mudah diakses. Penanganan pengaduan tidak hanya menjadi bagian dari evaluasi internal, tetapi juga membangun kepercayaan publik melalui respons cepat terhadap keluhan (PermenPANRB No. 63/2003).

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik (Model SERVQUAL)

Model kualitas layanan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjadi acuan dalam mengevaluasi pengalaman pengguna layanan publik. Dimensi pertama, tangible, berkaitan dengan aspek fisik seperti kebersihan, kesan profesional petugas, dan kenyamanan fasilitas yang membentuk persepsi awal masyarakat (Parasuraman et al., 1988).

Reliability mengukur kemampuan instansi dalam memberikan layanan secara konsisten dan akurat, sesuai janji pelayanan. Sementara responsiveness menilai daya tanggap petugas dalam membantu pengaduan atau kebutuhan masyarakat secara cepat dan efektif (Parasuraman et al., 1988). Assurance mencerminkan kemampuan petugas memberikan rasa aman melalui kompetensi teknis dan sikap simpatik yang profesional, sedangkan empathy menekankan kepekaan terhadap kebutuhan individual pengguna layanan (Parasuraman et al., 1988).

Penelitian empiris di pelayanan publik menunjukkan bahwa *reliability* dan *assurance* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sementara tangible sering menentukan persepsi awal terhadap kualitas layanan (Santoso & Juwono, 2024). Kombinasi indikator nasional PermenPANRB dengan dimensi SERVQUAL menawarkan kerangka holistik untuk mengevaluasi pelayanan publik dari segi prosedural dan pengalaman pengguna.

Digitalisasi Pelayanan Publik: Peluang & Tantangan

Transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia diatur oleh kerangka SPBE yang diatur dalam Perpres No. 95 Tahun 2018 dan Perpres No. 132 Tahun 2022. Implementasi INA Digital di tahun 2025 menunjukkan kemajuan integrasi vertikal menggabungkan berbagai layanan pemerintahan dalam satu platform—dan mulai menuju integrasi horizontal untuk layanan lintas sektor (Bed et al., 2025).

Digitalisasi diyakini mampu meningkatkan efisiensi operasional, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Penelitian menunjukkan layanan digital menurunkan biaya operasional, mempercepat waktu penyelesaian, serta meningkatkan akurasi data layanan (Santoso & Dewi, 2019; Rachmawati, 2023). Efektivitas ini memunculkan paradigma baru bahwa digital bukan sekadar teknologi; tetapi agen transformasional dalam birokrasi (Wiranti & Frinaldi, 2025).

Namun muncul tantangan serius seperti ketimpangan akses teknologi (digital divide), literasi digital masyarakat yang rendah, serta resistensi birokrasi yang masih kaku terhadap perubahan (Wardana et al., 2025; Turn0search1). Fragmentasi sistem akibat kurangnya interoperabilitas antarinstansi juga menjadi hambatan utama dalam integrasi layanan digital (Turn0search1).

Kendala lainnya adalah dalam aspek tata kelola: perlunya kebijakan inklusif yang tidak hanya fokus pada efisiensi, tetapi juga menjaga kualitas layanan dan aksesibilitas bagi warga rentan seperti lansia atau penyandang disabilitas (Turn0search5). Evaluasi menyeluruh dan program sosialisasi digital kepada masyarakat menjadi sangat penting (Davabbari et al., 2024).

Dengan koordinasi lintas sektoral dan penguatan SDM, digitalisasi pelayanan publik dapat menjadi strategi inklusif yang memperkuat good governance dan membangun pelayanan publik yang profesional, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Santoso & Dewi, 2019; Bed et al., 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan berikut ini adalah mengenai kajian hasil penelitian terkait Mekanisme Penerbitan Izin Usaha Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo dilihat dari aspek persyaratan Berkas, Kepastian waktu dan Sumber Daya Manusia.

Persyaratan berkas

Penerapan sistem OSS (Online Single Submission) menjadi tonggak penting dalam reformasi birokrasi perizinan usaha di Indonesia, termasuk di Provinsi Gorontalo. Dengan adanya sistem ini, diharapkan proses pengajuan izin dapat dilakukan secara daring dengan persyaratan dokumen yang lebih sederhana, seperti KTP, NPWP, dan Nomor Induk Berusaha (NIB). Inisiatif ini sejalan dengan agenda pemerintah dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui digitalisasi (Kementerian Investasi/BKPM, 2021). Namun, meskipun OSS dirancang untuk mempermudah, realitas di lapangan menunjukkan adanya ketimpangan antara konsep dan implementasi.

Sebagian besar pelaku usaha kecil dan menengah (UMKM) masih menghadapi tantangan dalam memahami mekanisme OSS. Literasi digital yang masih rendah menjadi hambatan utama bagi masyarakat dalam mengakses sistem tersebut secara mandiri (Setiawan & Nasution, 2020). Ketidakterbiasaan masyarakat terhadap istilah hukum dan teknis dalam sistem OSS menyebabkan kekeliruan dalam pengunggahan dokumen atau pengisian data. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi sistem digital tanpa disertai peningkatan kapasitas pengguna dapat memperbesar kesenjangan akses terhadap pelayanan publik.

Lebih lanjut, meskipun pengajuan izin dapat dilakukan secara daring, masih terdapat tahapan administratif yang harus dilakukan secara manual. Contohnya adalah pengurusan surat keterangan domisili, surat persetujuan lingkungan, atau sertifikat pelatihan teknis dari dinas terkait. Tahapan tambahan ini tidak selalu terinformasikan secara transparan pada awal proses pengajuan, sehingga menimbulkan kebingungan dan bolak-balik bagi pemohon (Mahmudi, 2022). Ketidakjelasan

informasi ini bertolak belakang dengan prinsip transparansi pelayanan publik yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kurangnya informasi yang sistematis dan kurangnya pendampingan teknis membuat proses perizinan menjadi tidak efisien. Pemohon usaha yang seharusnya fokus pada pengembangan usahanya harus mengalokasikan waktu dan energi lebih hanya untuk mengurus dokumen. Hal ini pada akhirnya berdampak pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan DPMPTSP, terutama dalam hal akuntabilitas dan kepastian layanan (Pratama & Kurniasih, 2021). Untuk menjawab tantangan ini, dibutuhkan strategi komunikasi yang efektif serta penguatan kapasitas petugas pelayanan dalam memberikan bimbingan teknis kepada masyarakat.

Salah satu solusi potensial adalah penyelenggaraan pelatihan atau klinik OSS secara rutin, khususnya bagi pelaku usaha mikro dan kecil. Dalam konteks inklusi pelayanan, pendekatan ini menjadi sangat penting agar tidak terjadi eksklusi digital di kalangan masyarakat yang belum familiar dengan teknologi (Nugroho & Setiawan, 2019). Selain itu, perluasan kanal informasi seperti media sosial, website interaktif, dan pusat layanan terpadu juga dapat mendukung transparansi dan efektivitas informasi layanan.

Peningkatan transparansi dalam menyampaikan daftar persyaratan dan alur proses secara utuh dan mudah dipahami merupakan langkah awal yang esensial. Misalnya, dengan menyediakan infografik sederhana atau video tutorial dalam bahasa lokal yang menjelaskan tahapan proses. Dengan langkah-langkah ini, kepercayaan publik terhadap mekanisme pelayanan DPMPTSP dapat meningkat, dan proses perizinan menjadi lebih partisipatif dan efisien.

Kepastian Waktu

Kepastian waktu dalam pelayanan publik merupakan indikator utama dari efektivitas birokrasi. Meskipun DPMPTSP Provinsi Gorontalo telah menetapkan Standar Pelayanan (SP), namun realitas menunjukkan bahwa pelaksanaannya masih belum konsisten. Variasi waktu dalam proses penerbitan izin usaha cukup tinggi, terutama pada kasus yang melibatkan koordinasi lintas sektor atau dokumen yang memerlukan verifikasi tambahan (Widodo & Sutrisno, 2020). Hal ini menunjukkan adanya celah antara standar dan implementasi di lapangan.

Salah satu faktor penyebab keterlambatan tersebut adalah ketidaklengkapan dokumen dari pihak pemohon. Banyak pemohon yang tidak memahami secara utuh dokumen apa saja yang harus disiapkan, atau kesalahan dalam pengisian formulir. Akibatnya, proses harus diulang dan memperpanjang waktu penyelesaian (Yani & Lestari, 2021). Ketidakefisienan ini bukan hanya merugikan pemohon, tetapi juga meningkatkan beban kerja petugas pelayanan.

Selain dari pihak pemohon, keterlambatan juga berasal dari sistem internal. Gangguan teknis dalam sistem OSS atau kurangnya kesiapan sistem informasi internal DPMPTSP dalam memproses permohonan dapat menjadi hambatan serius. Perubahan regulasi yang tidak segera disosialisasikan juga memperumit proses karena petugas dan pemohon sama-sama bingung menghadapi perubahan prosedur (Putri, 2022). Kelemahan dalam aspek ini menandakan perlunya sistem informasi yang lebih tanggap dan real-time.

Dalam beberapa kasus yang ditemukan di lapangan, proses perizinan bisa memakan waktu hingga lebih dari dua minggu, bahkan satu bulan, padahal dalam SP ditetapkan maksimal 3–5 hari kerja. Hal ini menunjukkan adanya inkonsistensi dalam pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan (Aditya & Raharjo, 2020). Ketidakpastian ini berdampak pada perencanaan usaha pemohon, termasuk dalam mengatur modal, sewa tempat, atau perekrutan tenaga kerja.

Kondisi ini menunjukkan bahwa perlu adanya sistem monitoring yang ketat dan terintegrasi secara digital antara instansi teknis, seperti Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Kesehatan, dan Dinas Perindustrian. Monitoring tersebut tidak hanya untuk mengontrol kinerja, tetapi juga untuk memberikan notifikasi otomatis kepada pemohon terkait status permohonannya. Dengan begitu, komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dapat terjaga secara dua arah.

Penguatan koordinasi antarinstansi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi krusial untuk memastikan bahwa setiap tahap perizinan berjalan sesuai target waktu. Penyediaan dashboard pengawasan internal yang bisa dilihat oleh publik juga dapat mendorong akuntabilitas dan menekan waktu penyelesaian yang tidak sesuai standar. Strategi ini terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik di beberapa daerah lain (Siregar, 2021).

Kualitas Sumber Daya Manusia

Aspek sumber daya manusia (SDM) menjadi pondasi penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif. Di DPMPTSP Provinsi Gorontalo, kualitas SDM secara umum sudah memadai, tetapi masih memerlukan penguatan kompetensi, khususnya dalam menghadapi tantangan digitalisasi pelayanan (Hakim, 2020). Kesiapan SDM dalam mengoperasikan sistem OSS dan memberikan penjelasan teknis kepada masyarakat sangat menentukan kelancaran proses perizinan.

Namun demikian, beberapa kendala masih ditemukan di lapangan. Salah satu keluhan dari masyarakat adalah kurangnya responsivitas petugas ketika menghadapi permasalahan teknis atau kesalahan input data. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada gap antara kemampuan teknis petugas dan kebutuhan informasi yang diharapkan masyarakat (Ramadani & Lestari, 2021). Padahal, pelayanan publik yang baik memerlukan komunikasi yang aktif dan solutif.

Untuk meningkatkan kualitas SDM, diperlukan pelatihan yang bersifat berkelanjutan dan berbasis kebutuhan lapangan. Pelatihan tersebut tidak hanya menyangkut keterampilan teknis, tetapi juga aspek soft skill seperti komunikasi, empati, dan pelayanan prima (Susanto & Rahayu, 2020). Kompetensi pelayanan prima ini akan sangat membantu dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

Selain itu, evaluasi kinerja petugas perlu dilakukan secara rutin dan berbasis indikator yang terukur, seperti kepuasan pengguna layanan, kecepatan layanan, dan tingkat penyelesaian aduan. Mekanisme reward and punishment juga penting untuk menjaga profesionalisme dan integritas dalam pelayanan (Prasetyo & Handayani, 2021). Tanpa pengawasan yang konsisten, kualitas pelayanan akan mengalami fluktuasi dan tidak berkelanjutan.

Strategi lainnya adalah membentuk tim layanan khusus yang bertugas menangani kasus perizinan dengan hambatan tinggi, seperti pengusaha baru, warga dengan disabilitas, atau masyarakat pedesaan. Tim ini berfungsi sebagai jembatan untuk memastikan pelayanan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan khusus. Langkah ini dapat meningkatkan persepsi publik terhadap kehadiran negara dalam kehidupan ekonomi mereka.

Secara keseluruhan, peningkatan kualitas SDM di DPMPTSP Provinsi Gorontalo merupakan investasi jangka panjang yang akan berdampak pada efisiensi layanan, kepuasan publik, dan peningkatan daya saing daerah. Ketika petugas pelayanan memiliki kompetensi dan komitmen yang kuat, maka transformasi digital pelayanan publik akan lebih mudah tercapai dan memberikan hasil nyata bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: *Pertama,* Proses pengurusan izin usaha di DPMPTSP Provinsi Gorontalo masih menghadapi beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem digital dan prosedur pengajuan izin, serta tahapan tambahan yang membutuhkan pengurusan manual; *kedua,* Kepastian waktu penerbitan izin usaha belum konsisten diterapkan, disebabkan oleh beberapa faktor seperti keterlambatan pemohon, koordinasi antarinstansi, dan keterbatasan sumber daya manusia di internal; *ketiga,* Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas PTSP Provinsi Gorontalo masih perlu ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, terutama dalam hal kemampuan dan pengetahuan tentang prosedur perizinan dan teknologi
informasi terbaru.

REFERENSI

Ahyani, H., & Rachmawati, D. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik berbasis e-government di Indonesia. Jurnal Administratie Publica, 8(2), 151–160. https://doi.org/10.31289/jap.v8i2.5678

Bappenas. (2020). Transformasi digital pelayanan publik. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas). https://www.bappenas.go.id

Effendi, S. (2019). Pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi di era digital. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 16(1), 45–58. https://doi.org/10.24815/jime.v16i1.13489
Kementerian Investasi/BKPM. (2023). Laporan kinerja DPMPTSP Provinsi Gorontalo tahun 2023. https://www.bkpm.go.id
Lembaga Administrasi Negara. (2022). Standar pelayanan publik dan manajemen kinerja ASN. Jakarta: LAN RI.
Miftah, T. (2020). Birokrasi dan reformasi pelayanan publik. Bandung: Refika Aditama.
Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
Rahmawati, S., & Arifin, M. (2022). Kendala penerapan OSS dalam pelayanan izin usaha mikro kecil. Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara, 10(1), 33–47. https://doi.org/10.22146/jisan.2022.10.1
Sutedi, A. (2017). Hukum Perizinan dalam Sektor Publik. Jakarta: Sinar Grafika.
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Yuliani, R., & Nugroho, R. (2021). Implementasi kebijakan pelayanan perizinan berbasis OSS. Jurnal Birokrasi dan Kebijakan Publik, 5(1), 12–24. https://doi.org/10.31943/jbkp.v5i1.889