

# STRATEGI PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN PROVINSI JAWA TENGAH

Ramadhan Rasyid Susanto  
NPP. 30.0713

*Asal Pendaftaran Kabupaten Sragen, Provinsi Jawa Tengah*  
*Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*  
[30.0713@praja.ipdn.ac.id](mailto:30.0713@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Drs. Ermaya Suradinata, SH, MH, MS

## ABSTRACT

**Problem Statement/Baground (GAP):** *The Department of Investment and One Door Integrated Services (DPMPTSP) is a government agency tasked with carrying out government affairs in the investment sector and one-stop integrated services which are the authority of the region and the co-administration tasks assigned to the regions. The problems experienced in licensing services are the lack of public understanding of licensing services, the utilization of the Public Service Mall is not maximized, and the uncertainty of issuing permits. The research method used by researchers is using a qualitative descriptive method with an inductive approach. Purpose: The aim of this study is to determine the licensing service strategy in DPMPTSP, Sragen Regency, Central Java Province*  
**Method:** *Furthermore, the data was collected from interview, observation, and documentation techniques then for data analysis through data reduction, data presentation, and drawing conclusions and using ASOCA data analysis (Ability, Strength, Opportunities, Culture, Agility).*  
**Result:** *Licensing services in DPMPTSP Sragen Regency still have problems including the lack of understanding of the community, the location of licensing services, and the lack of certainty about the issuance of permits. However, DPMPTSP of Sragen Regency has handled it with the policies that have been implemented.*  
**Conclusion:** *From this study it can be concluded that the licensing services carried out by the DPMPTSP of Sragen Regency have not been running optimally. Due to the lack of public understanding of licensing services, the utilization of Public Service Malls has not been maximized, and there is uncertainty about the issuance of permits. Therefore, a strategy is needed to improve licensing services in the DPMPTSP of Sragen Regency, such as providing socialization to the public about licensing services, maximizing the utilization of Public Service Malls, and efforts to provide certainty about the time of issuance of permits.*

**Keywords:** *ASOCA, Sragen Regency, Licensing Service Strategy*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah instansi pemerintah yang bertugas melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah. Permasalahan yang dialami dalam pelayanan

perizinan yaitu kurang pemahaman masyarakat terhadap pelayanan perizinan, pemanfaatan Mal Pelayanan Publik belum maksimal, dan ketidakpastian penerbitan izin. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Selanjutnya, data yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian untuk analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta menggunakan analisis data ASOCA (*Ability, Strength, Opportunities, Culture, Agility*). **Hasil/Temuan:** Pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sragen masih terdapat permasalahan meliputi kurangnya pemahaman masyarakat, tempat pelayanan perizinan, dan kurang adanya kepastian penerbitan izin. Namun DPMPTSP Kabupaten Sragen telah menanganinya dengan kebijakan-kebijakan yang diberlakukan. **Kesimpulan:** Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sragen berjalan belum maksimal. Karena kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan perizinan, pemanfaatan Mal Pelayanan Publik belum maksimal, dan ketidakpastian penerbitan izin. Oleh karena itu diperlukan strategi untuk meningkatkan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sragen seperti memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang pelayanan perizinan, memaksimalkan pemanfaatan Mal Pelayanan Publik, dan usaha untuk memberikan kepastian waktu penerbitan izin.

**Kata Kunci:** ASOCA, Kabupaten Sragen, Strategi Pelayanan Perizinan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia wujud negara dengan beraneka ragam suku bangsa. Dalam era sebelum reformasi Indonesia menggunakan sistem terpusat atau sentralisasi di pemerintahannya, namun sistem tersebut dinilai kurang tepat, karena menjadikan daerah bersifat pasif, kehilangan daya, dan terhambat realisasi dari suatu keputusan yang diambil (kompas.com. Diakses 3 September 2022). Setelah reformasi, lahirlah sistem pemerintahan desentralisasi yang tumbuh dan berkembang sangat cepat di Indonesia, sehingga ini menjadi kabar baik untuk pemerintahan daerah. Dengan adanya sistem desentralisasi melahirkan otonomi daerah yang diharapkan dapat menciptakan daerah dengan kemandirian dan mampu bersaing dengan daerah lain guna memajukan daerahnya masing-masing. Realisasi otonomi daerah adalah wujud adanya desentralisasi, dengan harapan bisa meringankan dan mempercepat di berbagai urusan penyelenggaraan negara. Otonomi daerah merupakan wewenang, hak, dan tanggung jawab daerah otonom dalam menjalankan dan melaksanakan roda pemerintahan juga kepentingan masyarakat secara mandiri (Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah).

Berlandaskan kepada Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian aktivitas sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, searah dengan peraturan perundang-undangan untuk warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga pelayanan publik salah satu masalah berkaitan berjalannya pemerintahan dan akuntabilitas pada pelaksanaan kinerja serta fungsi administrasi sebagai penyediaan barang dan jasa publik pada dasarnya ialah tugas pemerintah.

Latar belakang berdirinya DPMPTSP Kabupaten Sragen yaitu pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan yang prima dan satu pintu. Hal tersebut diharapkan dapat mendorong

terciptanya iklim usaha secara kondusif untuk penanam modal dan investasi dalam usaha pemberdayaan ekonomi masyarakat Kabupaten Sragen. Realisasinya sesuai dengan Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 dengan prinsip pelayanan prima meliputi sederhana, jelas, aman, transparan, efektif, dan efisien. (dpmpstpsragenkab.go.id. Diakses 3 September 2022). Berdasarkan Peraturan Bupati Sragen Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam Peraturan Bupati ini memiliki maksud untuk menciptakan pedoman dan kepastian hukum dalam pelaksanaan pelayanan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan.

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah yang terdapat pada Renstra DPMPTSP Kabupaten Sragen 2021-2026 sebagai berikut

**Tabel 1.1**  
**Pemerataan Permasalahan Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sragen**

NO	MASALAH POKOK	MASALAH	AKAR PERMASALAHAN
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum optimal	Permasalahan Perizinan	Penyalahgunaan izin oleh pemegang izin
			Kurangnya pemahaman atau kesengajaan pelanggaran masyarakat
			Terjadinya permasalahan terkait penggunaan lahan yang tidak sesuai dengan tata ruang
			Penolakan perizinan oleh masyarakat
		Regulasi yang sering berubah dan atau tumpang tindih	Ketidakpastian regulasi perizinan
		Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik ( <i>One Single Submission</i> )	Terjadinya perubahan versi aplikasi
		Pelayanan belum menjangkau seluruh jenis layanan	Belum tersedia lokasi pelayanan secara terpadu (Mal Pelayanan Publik)

Sumber: Renstra DPMPTSP Kabupaten Sragen 2021-2026. Diakses 4 September 2022

Merujuk pada tabel 1.2, dapat diketahui bahwa persentase perizinan dan non perizinan dalam penerapan secara online oleh DPMPTSP Kabupaten Sragen selalu meningkat namun indeks kepuasan

masyarakat cenderung tetap. Permasalahan yang muncul apa yang menjadikan pelayanan perizinan dan non perizinan online mengalami peningkatan namun indeks kepuasan masyarakat cenderung stabil. Sehingga dilakukan penelitian untuk mengetahui pelayanan perizinan, faktor penghambat pelayanan perizinan, serta usaha DPMPTSP Kabupaten Sragen dalam menyikapi hal tersebut.

**Tabel 1.2**  
**Pencapaian Kinerja Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sragen**

No	Indikator Kinerja Sesuai Fungsi	Target Renstra Perangkat Daerah			Realisasi Renstra Perangkat Daerah			Rasio Renstra Perangkat Daerah		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	Nilai investasi (trilyun)	1.87	1.98	2.1	1.87	1.98	0.69	1.00	1.00	0.33
2	Jumlah pameran (kali)	2	2	2	2	1	1	1	0.50	0.50
3	Jumlah investor (orang)	1685	1735	1785	863	13911	3898	0.51	8.02	2.18
4	Jumlah perizinan yang dilakukan pengawasan (izin)	120	140	140	81	145	190	0.68	1.04	1.36
5	Indeks Kepuasan Masyarakat (poin)	81.00	82.00	82.0	81.5	82.20	82.6	1.01	1.00	1.01
6	Persentase perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan secara online (%)	50.00	70.00	80.0	32.0	44.00	63.6	0.64	0.69	0.80

Sumber: Renstra DPMPTSP Kabupaten Sragen 2021-2026. Diakses 4 September 2022

Peneliti fokus terhadap pelayanan perizinan karena dijelaskan oleh ibu Aas pegawai DPMPTSP Kabupaten Sragen melalui aplikasi whatsapp pada tanggal 3 September 2022 bahwa “Peningkatan pelayanan sangat difokuskan dalam pelayanan perizinan saat adanya pandemi Covid-19, karena keterbatasan hubungan secara langsung dengan masyarakat”. Ketika peneliti melakukan kegiatan Praktek Lapangan III di DPMPTSP pada bulan Mei Tahun 2022, masyarakat (Ibu Suharni umur 54 tahun) menyampaikan bahwa “Masyarakat yang sudah tua dan tidak paham teknologi lebih puas apabila menerima pelayanan perizinan secara langsung di Kantor DPMPTSP Kabupaten Sragen walaupun tempatnya jauh dari rumah karena takut terjadi kesalahan dalam input data”.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan pelayanan perizinan. Penelitian Nurul Huda (2021) dengan judul Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Investasi di Kota Palangka Raya dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan DPMPTSP Kota Palangka Raya untuk meningkatkan investasi yaitu melakukan inovasi pelayanan publik dengan meluncurkan sistem manajemen perizinan dan faktor pendukung peningkatan investasi yaitu dengan menciptakan iklim investasi yang menarik. Penelitian Fitri Rahmadani (2019) yang berjudul Analisis Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru memiliki

hasil penelitian bahwa pelayanan publik di DPMPTSP Kota Pekanbaru sudah baik dilihat dari Sembilan indikator yang terdapat pada Permen PanRB Nomor 14 Tahun 2017. Penelitian Yayat Sudrajat dan Dara Arleta Sari (2019) berjudul Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Lewat Inovasi Jemput Bola. (Kajian Deskriptif pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang Provinsi Jawa Tengah) berkesimpulan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan jemput bola belum maksimal, karena belum sesuai dengan standar operasional prosedur serta kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya perizinan.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Strategi Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan teori ASOCA yang dicanangkan oleh Suradinata (2021) sedangkan penelitian Nurul Huda (2021), Fitri Rahmadani (2019), dan Yayat Sudrajat (2019) tidak ada yang menggunakan teori tersebut. Kemudian lokasi penelitian di lakukan di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah, dan penelitian dilakukan setelah pandemic *Covid-19*.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah.

## **II. METODE**

Penelitian skripsi yang dilaksanakan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dalam mengaktualisasikan kegiatan lapangan yaitu mengamati, melihat, menganalisa atau mengkaji permasalahan yang sedang terjadi, dengan demikian peneliti dapat terlibat aktif dalam kegiatan sehari-hari pada lokasi penelitian. Penulisan ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan induktif, karena metode yang digunakan yaitu dengan cara berfikir dan berlandaskan hal yang umum ke khusus. Pendekatan induktif dapat memberikan solusi terhadap masalah yang telah terjadi dengan menemukan fakta. Dari fakta tersebut, kemudian dapat disimpulkan suatu kesimpulan umum dari sebuah keadaan.

Sumber data yang digunakan yaitu melalui *person*, yaitu dasar data berupa jawaban langsung berbentuk jawaban tertulis melalui kuisioner atau wawancara. Orang yang dimaksud dalam penelitian yang dilakukan ialah pihak yang menjadi informan atau sumber data sebab dinilai memiliki keterkaitan dengan permasalahan penelitian sehingga mampu memberikan informasi yang dibutuhkan. *Person* dari penelitian ini adalah pegawai DPMPTSP Kabupaten Sragen dan masyarakat penerima pelayanan, *place*, yaitu dasar data berupa keadaan statis. *Place* dari penelitian ini adalah DPMPTSP Kabupaten Sragen, dan *paper*, yaitu dasar data dalam menggambarkan tanda-tanda berbentuk huruf, angka, gambar atau simbol lainnya. *Paper* dalam penelitian ini adalah berbagai dokumen yang berkaitan dengan permasalahan strategi pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sragen.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara semi terstruktur dimana peneliti telah mempersiapkan alat dan bahan penelitian berbentuk pertanyaan tertulis yang disampaikan kepada informan penelitian yang beragam. Melalui wawancara semi terstruktur, peneliti bisa menentukan permasalahan yang lebih terbuka dan luas. Dalam wawancara semi terstruktur, peneliti melibatkan Kepala DPMPTSP Kabupaten Sragen, Sekretaris DPMPTSP,

Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pegawai Pelayanan sebanyak dua orang, dan masyarakat yang memperoleh pelayanan perizinan sebanyak sepuluh orang. Kemudian melalui observasi peneliti dapat mengetahui keadaan secara faktual dan aktual kondisi di lapangan dengan mengamati fenomena dan gejala sosial tentang pelayanan perizinan yang terjadi di DPMPTSP Kabupaten Sragen. Peneliti melaksanakan pengamatan terhadap setiap proses pemberian pelayanan yang kemudian disandingkan dengan masalah-masalah yang telah dirumuskan. Kemudian melalui dokumentasi digunakan sebagai sarana untuk mengumpulkan data dari informan berupa dokumen, laporan-laporan tertulis, ataupun peraturan yang berhubungan terhadap pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen. Peneliti juga melakukan metode dokumentasi berupa foto, video ataupun rekaman suara tentang pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sragen.

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dikarenakan teknik analisis data ini sesuai dengan permasalahan dan keadaan di tempat penelitian yaitu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Strategi Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah**

Pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah memerlukan strategi yang tepat supaya rencana strategis, sasaran, dan tujuan yang dirancang tercapai. Dalam sasaran strategis DPMPTSP Kabupaten Sragen salah satunya yang hendak dicapai adalah meningkatkan kualitas pelayanan perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah. Pada penelitian yang dilakukan peneliti, menggunakan teori analisis ASOCA yaitu teori strategi dari Suradinata (2021) yang menjelaskan strategi dengan beberapa indikator, meliputi:

1. *Ability* (Kemampuan)
2. *Strength* (Kekuatan)
3. *Opportunities* (Peluang)
4. *Culture* (Budaya)
5. *Agility* (Kecerdasan)

Berdasarkan data-data yang didapatkan peneliti, maka dapat dibagi menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Sehingga diperoleh bahwa untuk membuat matriks Analisis ASOCA yang nantinya dapat digunakan sebagai upaya dalam memecahkan permasalahan yang ada. Analisis ASOCA dapat menjelaskan keterkaitan antara indikator satu dengan indikator lainnya. Sehingga hubungan antara Ability (kemampuan), Strength (kekuatan), Opportunities (peluang), Culture (Budaya), dan Agility (kecerdasan) berpengaruh terhadap hasil akhir dalam menentukan kebijakan apa yang harus dilakukan pada DPMPTSP Kabupaten Sragen.

Strategi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah berdasarkan teori ASOCA adalah sebagai berikut:

### **1. Strategi Ability - Opportunities (AbO)**

Strategi AbO merupakan strategi mendayagunakan kemampuan untuk memanfaatkan peluang. Strateginya sebagai berikut:

1. Mendayagunakan kemampuan aparatur DPMPTSP Kabupaten Sragen untuk melayani masyarakat dengan baik. Sehingga pelayanan kepada masyarakat maksimal.
2. Memanfaatkan aparatur DPMPTSP Kabupaten Sragen yang responsif untuk melayani masyarakat dengan cepat. Strategi ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat karena pelayanan yang dilakukan.

### **2. Strategi Ability - Culture (AbC)**

Strategi AbC adalah strategi menganalisis kemampuan guna menghadapi tuntutan perubahan budaya. Strateginya sebagai berikut:

1. Memanfaatkan kemampuan aparatur DPMPTSP Kabupaten Sragen yang melayani dengan baik supaya masyarakat sadar terhadap dokumen perizinan. Untuk mengedukasi masyarakat terhadap pentingnya dokumen perizinan.
2. Meningkatkan hubungan baik seluruh aparatur DPMPTSP Kabupaten Sragen dengan masyarakat. Hubungan yang baik akan meningkatkan budaya kerjasama yang baik di DPMPTSP Kabupaten Sragen.

### **3. Strategi Strength - Opportunities (SO)**

Strategi SO merupakan strategi memakai kekuatan dalam memanfaatkan peluang. Strateginya sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi terkait dengan pelayanan perizinan yang sejalan dengan standar pelayanan. Masyarakat akan paham terhadap pelayanan perizinan, dan tidak melanggar peraturan yang mengatur tentang perizinan.
2. Meningkatkan pelayanan perizinan supaya masyarakat semakin antusias dalam menggunakan pelayanan. Dengan begitu masyarakat akan segan terhadap pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Sragen.

### **4. Strategi Strength - Culture (SC)**

Strategi SC adalah strategi mendayagunakan kekuatan untuk tanggap terhadap pengaruh perubahan budaya. Strateginya sebagai berikut:

1. Menegakkan peraturan secara tegas sesuai dengan kebijakan yang telah ditertibkan oleh pemerintah. Tegaknya peraturan akan menjadikan masyarakat tertib dalam perizinan.
2. Melaksanakan pelayanan perizinan sejalan terhadap standar pelayanan dan mengedepankan kesantunan. Dengan pelayanan seperti ini akan efektif.

### **5. Strategi Agility - Opportunities (AgO)**

Strategi AgO adalah strategi mendayagunakan kecerdasan untuk memanfaatkan peluang. Strateginya sebagai berikut:

1. Memanfaatkan kompetensi yang dimiliki aparatur DPMPTSP Kabupaten Sragen untuk memberikan sosialisasi terkait pelayanan perizinan. Untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap perizinan.
2. Memanfaatkan kompetensi aparatur DPMPTSP Kabupaten Sragen untuk memberikan inovasi dalam proses pelayanan perizinan sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang prima. Dengan inovasi diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses perizinan.

## **6. Strategi Agility - Culture (AgC)**

Strategi AgC adalah strategi menggunakan kecerdasan untuk mensiasati pengaruh perubahan budaya. Strateginya sebagai berikut:

1. Memanfaatkan kompetensi aparatur DPMPTSP Kabupaten Sragen yang mampu melayani masyarakat dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait pentingnya kepemilikan dokumen perizinan.
2. Mendayagunakan inovasi dari aparatur DPMPTSP Kabupaten Sragen untuk melakukan pendekatan kepada masyarakat tanpa bertentangan dengan budaya di lingkungan masyarakat.

## **3.2 Faktor Penghambat Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen**

Dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar tanpa adanya hambatan. Adapun hambatan dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen yaitu:

### **1. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan perizinan**

Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang kebanyakan berbasis online menghambat dalam pengurusan izin. Sehingga masyarakat datang ke kantor DPMPTSP untuk melakukan pengisian data-data yang diperlukan. Sesuai wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat diketahui bahwa masyarakat masih belum terlalu paham terhadap pelayanan perizinan yang sekarang, karena banyak yang menggunakan teknologi atau perizinan berbasis web. Sehingga harus ada sosialisasi lanjutan yang dapat dilakukan DPMPTSP Kabupaten Sragen supaya masyarakat mengetahui pelayanan perizinan, yang akhirnya akan menjadikan masyarakat taat terhadap peraturan yang ada terkait dengan perizinan.

### **2. Tempat pelayanan perizinan**

Berdasarkan pendapat-pendapat dari masyarakat yang memperoleh pelayanan perizinan dapat diketahui bahwa pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sragen memiliki kemajuan akibat sudah adanya Mal Pelayanan Publik, namun dalam pelaksanaannya banyak gerai yang masih kosong, sehingga membuat verifikasi data pada dinas tertentu masih terhambat. Dalam meningkatkan kualitas pemberian pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik, maka gerai yang sudah disediakan sebaiknya semua terisi sehingga semua pelayanan berjalan dengan efektif dan efisien.

### **3. Kepastian waktu penerbitan izin**

Berdasarkan pendapat dari masyarakat yang memperoleh izin dan Koordinator PTSP dapat diketahui bahwa waktu dalam perizinan belum dapat dipastikan berapa hari. Namun apabila izin yang diberikan langsung dari DPMPTSP Kabupaten Sragen saja tanpa verifikasi data dari pihak terkait, maka satu hari saja bisa jadi. Untuk menyelesaikan masalah ini ialah dengan meningkatkan kerjasama antara DPMPTSP, dinas terkait, dan masyarakat. Apabila salah satu dari pihak tersebut terdapat permasalahan maka penerbitan izin dapat terhambat juga.

## **3.3 Upaya Mengatasi Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Perizinan**

Dengan adanya faktor penghambat, maka harus disiapkan solusi dan jawaban dari permasalahan tersebut demi terwujudnya pelayanan yang maksimal di DPMPTSP Kabupaten Sragen. Sehingga peneliti mengkaji upaya-upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sragen untuk mengatasi permasalahan sesuai keadaan di lapangan.

Upaya mengatasi faktor-faktor penghambat pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sragen adalah sebagai berikut:

**1. Sosialisasi kepada masyarakat tentang pelayanan perizinan**

Berdasarkan penjelasan dari Sekretaris DPMPTSP, Koordinator PTSP, dan Petugas Pelayanan DPMPTSP (Front Office) dapat diketahui bahwa sebenarnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pelayanan perizinan telah dilakukan melalui berbagai macam cara, namun terkadang kendalanya terdapat pada masyarakatnya sendiri yang terkadang bingung dan lupa karena adanya peraturan yang berubah sehingga harus disesuaikan dengan peraturan terbaru yang berlaku.

**2. Kebijakan Mal Pelayanan Publik**

Berdasarkan wawancara dengan Plt. Kepala Dinas DPMPTSP, Sekretaris DPMPTSP, Pegawai Pelayanan Perizinan (Front Office) DPMPTSP, dan observasi dari peneliti dapat diartikan bahwa dengan adanya Mal Pelayanan Publik ini, pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen lebih maksimal. Mal Pelayanan Publik dapat mengatasi permasalahan tempat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**3. Usaha memberikan kepastian penerbitan izin**

Berdasarkan wawancara dengan Plt. Kepala, Koordinator PTSP DPMPTSP Kabupaten Sragen, dan observasi yang dilakukan secara langsung oleh peneliti di lapangan maka dapat diketahui bahwa DPMPTSP sudah berusaha untuk memberikan pelayanan dengan efektif dan efisien, didukung juga dengan adanya Mal Pelayanan Publik untuk mempermudah koordinasi antara DPMPTSP dengan pihak terkait untuk penerbitan izin. Sehingga untuk mengatasi permasalahan terhadap kepastian penerbitan izin harus adanya kerjasama antara DPMPTSP, pihak terkait dan juga masyarakat. Apabila kerjasama telah terjalin dengan baik maka permasalahan ini dapat diselesaikan dengan baik, sebagai peningkatan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat.

**3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Dengan adanya strategi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah akan berdampak kepada pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat yang lebih optimal, efektif dan efisien. Sama halnya dengan penelitian Nurul Huda (2021) dimana dengan adanya strategi dalam pemberian pelayanan akan memberikan kemudahan masyarakat dalam menerima pelayanan perizinan ataupun pelayanan publik.

Pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah memiliki peluang yang mendukung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sama halnya dengan temuan Fitri Rahmadani (2019) bahwa pelayanan perizinan yang baik harus sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kemudian strategi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah memiliki faktor penghambat dalam pelaksanaannya yaitu meliputi kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan khususnya yang berbasis online, permasalahan terhadap tempat pelayanan perizinan, dan tidak adanya kepastian waktu dalam penerbitan izin. Sejalan dengan penelitian Yayat Sudrajat dan Dara Arleta Sari (2019) dimana pelayanan perizinan jempot bola kurang maksimal karena belum sesuai dengan standar operasional prosedur serta kurangnya kesadaran masyarakat tentang pelayanan perizinan.

#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa strategi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah menunjang dalam pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat dengan analisis ASOCA, terdapat faktor penghambat yang meliputi kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan perizinan, tempat pelayanan perizinan, dan kepastian waktu penerbitan izin. Dimana faktor penghambat tersebut dapat diatasi dengan usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen yang meliputi sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan pelayanan perizinan, kebijakan Mal Pelayanan Publik, dan usaha memberikan kepastian waktu penerbitan izin.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan dengan satu teori utama yaitu ASOCA.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dalam penyelesaian penelitian.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Suradinata. 2021. Analisis Kepemimpinan Strategi Pengambilan Keputusan ASOCA. Sumedang: Alqaprint Jatinangor.
- Rahmadani. 2019. "Analisis Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru". Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sari, Sudrajat. 2019. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Lewat Inovasi Jemput Bola. Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja Vol 12, No. 1, Juni 2019: 39-48
- Huda. 2021. Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Investasi Di Kota Palangka Raya. Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya. <https://dpmptsp.sragenkab.go.id/>. DPMPTSP Kabupaten Sragen. Diakses 3 September 2022.