

**EFEKTIVITAS LAYANAN INOVASI ANTIK DALAM PELAYANAN PERIZINAN
PADA DPMPTSP DI KABUPATEN SERUYAN PROVINSI KALIMANTAN
TENGAH**

Fikri Fadhlurohman

NPP. 31.0620

Asdaf Kabupaten Seruyan, Provinsi Kalimantan Tengah

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email : ffadhlu285@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Ir. Ika Sartika, M.M

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP) : There is still a lack of public awareness in managing permits with high mobility of business actors, so this leads to the low number of legal ownership (permits) for business activities in Seruyan Regency, which occurs due to a lack of information related to licensing services or even not knowing how to process permits.

Purpose: This research is expected to provide knowledge and information regarding public service innovation, in this case public service innovation at the One Stop Integrated Service and Investment Service. Then you can provide an assessment of the implementation of ANTIK service innovations launched by the Seruyan Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service. **Method:** This research was conducted using a descriptive qualitative research method where the researcher will describe the real situation during the research, through data collection and then describing it into analysis, and an inductive approach to be able to answer the existing problem formulation. **Results/Finding :** The findings obtained by researchers are that there are still several inhibiting factors related to the effectiveness of ANTIK innovation services in licensing services at DPMPTSP in the Regency as well as the efforts made to overcome inhibiting factors. **Conclusion :** Based on the results of the analysis using Effectiveness theory according to Sutrisno (2010), the effectiveness of ANTIK innovation services in licensing services at DPMPTSP in Seruyan Regency is still not effective because there are still several obstacles that are obstacles in the process of running ANTIK services.

Keywords : ANTIK, Effectiveness, Licensing

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP) : Masih minimnya kesadaran masyarakat dalam mengurus perizinan dengan mobilitas yang tinggi dari pelaku usaha sehingga hal ini bermuara pada rendahnya angka kepemilikan legalitas (izin) kegiatan usaha yang ada di Kabupaten Seruyan yang terjadi karena kurangnya informasi berkaitan dengan pelayanan perizinan atau bahkan tidak tahu cara mengurus izin. **Tujuan :** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi mengenai inovasi pelayanan publik dalam hal ini adalah inovasi pelayanan publik yang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kemudian dapat memberikan penilaian dalam pelaksanaan inovasi layanan ANTIK yang dicanangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan. **Metode :** Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif

deskriptif dimana peneliti akan mendeskripsikan keadaan yang real selama penelitian, melalui cara pengumpulan data kemudian mendeskripsikan kedalam analisis, dan pendekatan induktif untuk dapat menjawab rumusan masalah yang ada. **Hasil/Temuan** : Temuan yang didapatkan oleh peneliti yakni masih adanya beberapa faktor penghambat berkaitan dengan efektivitas layanan inovasi ANTIK dalam pelayanan perizinan pada DPMPTSP di Kabupaten serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat. **Kesimpulan** : Berdasarkan hasil analisis menggunakan teori Efektivitas menurut Sutrisno (2010) efektifitas layanan inovasi ANTIK dalam pelayanan perizinan pada DPMPTSP di Kabupaten Seruyan masih belum efektif karena masih adanya beberapa kendala yang menjadi penghambat dalam proses berjalannya layanan ANTIK.

Kata Kunci : ANTIK, Efektivitas, Perizinan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak tahun 2009 pemerintah Indonesia telah mengeluarkan peraturan perundang-undangan yang menjadi tolak ukur dan standar dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah mengesahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tepat pada 18 Juli 2009. Undang-undang tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, ataupun pelayanan administratif sesuai dengan yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Hardiansyah (2011) “Pelayanan publik didefinisikan sebagai aktivitas yang membantu, menyiapkan, dan mengurus barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Kegiatan ini dilakukan oleh lembaga atau setiap orang yang bertanggung jawab atas tindakan dalam organisasi atau serangkaian tindakan pelayanan publik”. Riza & Mashur (2017) menjelaskan pemberian layanan yang prima kepada masyarakat menjadi fokus utama dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, dimana warga terus-menerus mengharapkan peningkatan mutu pelayanan dari pemerintah, meskipun permintaan ini tidak sesuai dengan kenyataan karena pelayanan yang ada masih ditandai dengan hambatan-hambatan seperti pelayanan yang rumit, lambat, melelahkan, dan ketidakpastian. Dalam mengatasi hambatan-hambatan untuk memenuhi berbagai tuntutan masyarakat, pemerintah daerah harus bisa menemukan cara-cara baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik. Dalam Labib (2022) hal utama yang dapat dijadikan acuan responsivitas pelayanan publik kepada masyarakat adalah lahirnya sebuah inovasi. Dalam Maysara & Asari (2021) inovasi mempunyai peran penting dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, banyak tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam proses peningkatan pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat salah satunya melalui inovasi sebagai tuntutan responsivitas, transparansi, akuntabilitas, dan prinsip-prinsip *Good Governance*.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Seruyan merupakan salah satu instansi yang memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan publik. Dalam Peraturan Bupati Seruyan Nomor 19 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan memiliki fungsi memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di bidang Perizinan dan Non Perizinan dengan pedoman Pelayanan SIP (Senyum, Inovatif dan

Profesional) Masyarakat PAS (Puas, Aman berusaha dan Sejahtera) sehingga terwujud pelayanan yang berkualitas dan professional.

Pelayanan yang prima tentunya menjadi harapan seluruh masyarakat tak terkecuali masyarakat Kabupaten Seruyan, khususnya dalam pelayanan perizinan. Dimana hal ini sesuai dengan salah satu strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan perizinan terpadu yang di fokuskan pada visi: **“Memajukan Kabupaten Seruyan Sehat, Sejahtera, Elok, Harmonis, Aman dan Tentram”**. Serta misi: **“Menciptakan Pemerintahan yang bersih dan baik serta profesional”** serta sesuai dengan amanat dari Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah. Dalam menciptakan iklim pelayanan yang memenuhi standar pelayanan sehingga menciptakan pelayanan yang prima banyak tantangan yang harus dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Seruyan. Dalam menjawab tantangan dan berbagai hambatan yang kian kompleks, DPMPTSP Kabupaten Seruyan memandang penting untuk menghadirkan inovasi pelayanan publik yang baru, adil, mudah, murah, cepat, terukur, transparan, responsif dan dapat dipertanggung jawabkan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Seruyan menciptakan berbagai inovasi yang menjadi terobosan dalam proses pelayanan publik khususnya bidang perizinan. Tentunya inovasi yang dilahirkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Seruyan dalam rangka mempermudah dan mempercepat peningkatan pelayanan perizinan serta untuk menghilangkan stigma negatif masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan yang rumit, berbelit-belit, dan membutuhkan waktu yang lama. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan telah menerapkan berbagai inovasi untuk meningkatkan dan memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Salah satu inovasi tersebut adalah layanan inovasi ANTIK (Ambil Data Antar Izin Ke Tempat) dimana Inovasi ANTIK merupakan respon terhadap kurangnya kepemilikan izin usaha di Kabupaten Seruyan karena kesadaran masyarakat dalam mengurus perizinan masih sangat minim. Untuk mendapatkan layanan ANTIK cukup mudah masyarakat tinggal menghubungi nomor layanan, dalam hitungan detik pemohon mendapatkan balasan otomatis melalui sistem *chatbot* berupa *link google form* sebagai pengganti formulir memuat data-data usaha. Berdasarkan isian tersebut, petugas ANTIK dengan cepat menyelesaikan perizinan secara online dalam waktu tidak lebih dari 30 menit untuk 1 permohonan izin. Apabila proses perizinan selesai petugas mengirimkan akun *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) ke pemohon beserta dokumen izin melalui *whatsapp* agar bisa dicetak oleh pemohon secara mandiri.

1.2 Kesenjangan Masalah yang diambil (GAP Penelitian)

Kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Seruyan dengan mobilitas yang tinggi dari para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah dengan tenaga kerja atau petugas yang masih belum memiliki kemampuan handal untuk mencapai tingkat kinerja yang optimal dalam bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta minimnya Minimnya informasi mengenai pelayanan perizinan sehingga sebagian masyarakat masih belum mengetahui layanan yang ada pada saat ini.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan efektifitas layanan inovasi ANTIK dalam pelayanan perizinan pada DPMPTSP di Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian oleh Simba Sihal Ishar 2022 yang berjudul Efektivitas

Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari dengan hasil bahwa aplikasi SICANTIK *Cloud* tidak efektif untuk menyediakan layanan perizinan karena hanya satu dimensi dari lima dimensi yang dijelaskan oleh teori Gibson at, all, dan Steers yang belum terpenuhi. Hasil observasi dan wawancara di lokasi penelitian menunjukkan bahwa pihak DPMPTSP Kota Kendari menghadapi beberapa masalah, termasuk masalah jaringan dan kekurangan tim teknis perizinan. Selain itu, masyarakat belum dapat mengurus izinnya secara mandiri dengan Aplikasi SICANTIK *Cloud* karena proses sosialisasi masih berlangsung, sehingga pihak DPMPTSP Kota Kendari harus memproses izin pemohon melalui SICANTIK *Cloud* untuk mempercepat proses pembuatan izin. Selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Adinda 2021 dengan judul Efektivitas Pelayanan Perizinan Dengan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh hasil penelitian dari data wawancara dan observasi indikator menunjukkan bahwa sistem OSS di DPMPTSP Kota Banda Aceh belum efektif karena beberapa kendala. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem OSS yang diterapkan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh akan memudahkan masyarakat dalam memperoleh izin. Secara keseluruhan, sistem ini dianggap baik. Namun, karena masih ada kekurangan dan kendala yang cukup menghambat sistem OSS, kita masih belum bisa mengatakan bahwa sistem OSS cukup efektif dalam hal perencanaan, penyusunan, pelaksanaan, dan pengawasan. Penelitian yang dilakukan oleh Gabe Wicaksono 2023 berjudul Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Jakarta *Evolution* di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara. Studi menunjukkan bahwa aplikasi Jakarta *Evolution* (JakEVO) telah membantu mempercepat proses perizinan di Kota Administrasi Jakarta Utara, tetapi masih belum berhasil sepenuhnya karena masih ada beberapa hambatan yang menghalanginya. Untuk mencegah gangguan, Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara meningkatkan sosialisasi aplikasi ini kepada masyarakat serta memperkuat server aplikasi. Penelitian oleh Andi Taufik 2022 dengan judul Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan sangat efektif dalam konteks optimalisasi kinerja sumber daya manusia yang bekerja di Dinas tersebut dan tujuan yang ingin dicapai sangat jelas. Sementara itu, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut secara umum dinilai baik, terutama dalam hal persyaratan yang harus dipenuhi dan perilaku petugas selama proses pengajuan perizinan hingga perizinan diterbitkan. Namun, analisis regresi linear menunjukkan bahwa meskipun ada dampak positif, dampaknya tidak signifikan, yang berarti bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut tidak dapat dianggap sebagai hubungan yang signifikan secara statistik. Penelitian oleh Sarahwati Manurung 2022 berjudul Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Berbasis Online Pada Usaha Kecil Dan Menengah (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam). Hasil penelitian menunjukkan Hasil penelitian ini berdasarkan keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan tujuan keseluruhan, menunjukkan bahwa penyelenggaraan perizinan berbasis online atau OSS RBA sudah berjalan dalam memberikan kemudahan perizinan namun belum efektif sehingga dalam pelaksanaannya belum mencapai tujuan yang maksimal. Hal itu karena masih ditemukan kendala yang menghambat pencapaian tujuan yang maksimum seperti Kurangnya informasi dan lemahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat, lemahnya sumber daya manusia serta adanya disharmoni kewenangan berdampak pada proses penyelenggaraan pelayanan perizinan tersebut.

1.4 Pertanyaan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana perbedaannya adalah;

1. Penelitian Simba Sihal Ishar (2022), mempunyai kesamaan tujuan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan persamaan lainnya yaitu terletak pada metode penelitian yang digunakan karena sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif namun lokus dan tahun penelitian yang berbeda serta dalam pelaksanaannya penelitian yang dilakukan pada DPMPTSP Kota Kendari mengkaji efektivitas pelayanan perizinan berbasis *online* dengan menggunakan aplikasi SiCANTIK *cloud* sedangkan penelitian yang peneliti lakukan pada DPMPTSP Kabupaten Seruyan yaitu mengkaji efektivitas pelayanan perizinan melalui layanan inovasi ANTIK (Ambil Data Antar Izin Ke Tempat) serta perbedaan teori yang digunakan dalam melakukan penelitian.
2. Penelitian Adinda (2021), mempunyai kesamaan tujuan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan persamaan lainnya yaitu terletak pada metode penelitian yang digunakan karena sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif namun Lokus dan tahun penelitian yang berbeda serta dalam pelaksanaannya penelitian yang dilakukan pada DPMPTSP Kota Banda Aceh mengkaji efektivitas pelayanan perizinan berbasis *online* dengan menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) sedangkan penelitian yang peneliti lakukan pada DPMPTSP Kabupaten Seruyan yaitu mengkaji efektivitas pelayanan perizinan melalui layanan inovasi ANTIK (Ambil Data Antar Izin Ke Tempat) serta perbedaan teori yang digunakan dalam melakukan penelitian.
3. Penelitian Gabe Wicaksono (2017), mempunyai kesamaan tujuan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan perizinan dan persamaan lainnya yaitu terletak pada metode penelitian yang digunakan karena sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif namun penelitian yang dilakukan pada Unit Pelaksana Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara mengkaji efektivitas pelayanan perizinan berbasis online melalui Aplikasi Jakarta *Evolution* (JakEVO) sedangkan penelitian yang peneliti lakukan pada DPMPTSP Kabupaten Seruyan yaitu mengkaji efektivitas pelayanan perizinan melalui layanan inovasi ANTIK (Ambil Antar Izin Ke Tempat) serta perbedaan teori yang digunakan dalam melakukan penelitian.
4. Penelitian Andi Taufik (2022), mempunyai kesamaan tujuan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan perizinan namun Pada penelitian yang dilakukan pada DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan ini menggunakan metode penelitian kuantitatif hal ini jelas berbeda dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu menggunakan metode kualitatif. Selain itu teori yang digunakan dalam penelitian menggunakan teori yang berbeda serta dengan lokus penelitian yang berbeda.
5. Penelitian Sarahwati Manurung (2022), mempunyai kesamaan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk meneliti efektivitas pelayanan perizinan pada DPMPTSP namun lokasi penelitian dan teori yang digunakan berbeda.

1.5 Tujuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi mengenai inovasi pelayanan publik dalam hal ini adalah inovasi pelayanan publik yang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan serta mengetahui dan menganalisis efektivitas layanan inovasi ANTIK dalam pelayanan perizinan pada DPMPTSP di Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah.

II. METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Simangunsong (2017) dalam bukunya metodologi penelitian pemerintahan menjelaskan bahwa “Penelitian kualitatif juga dikenal sebagai penelitian partisipatif, di mana desain penelitian bersifat fleksibel dan dapat disesuaikan dengan rencana yang dapat berubah berdasarkan fenomena yang muncul di lapangan penelitian yang sebenarnya”. Peneliti memanfaatkan penelitian kualitatif untuk menghadapi situasi kasus yang ada, dengan menerapkan metode deskriptif yang bertujuan untuk menemukan solusi berdasarkan informasi yang diperoleh secara aktual dari lokasi yang terkait. Selanjutnya, analisis dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang terperinci dan terstruktur dalam rangka menyelesaikan permasalahan tersebut. Menurut Hasan (2002) “Metode deskriptif tidak hanya melibatkan uraian atau analisis, tetapi juga melibatkan integrasi. Ini tidak hanya tentang mengklasifikasikan informasi, tetapi juga tentang mengorganisasi informasi tersebut”. Metode kualitatif ini digunakan untuk mendeskripsikan keadaan yang real selama penelitian, melalui cara pengumpulan data kemudian mendefinisikannya kedalam analisis dan merumuskan masalah yang didapat di lokasi. Dapat disimpulkan bahwa, penelitian ini menerapkan desain penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Peneliti akan memaparkan dan menganalisis permasalahan yang sedang terjadi secara sistematis sehingga dapat disimpulkan dengan tepat untuk memperoleh gambaran terhadap masalah dan korelasi terkait fenomena yang terjadi agar dapat memberikan solusi dari permasalahan efektivitas layanan inovasi ANTIK dalam pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi layanan ANTIK diciptakan oleh pemerintah Kabupaten Seruyan bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan hak layanan publik khususnya dalam pengurusan perizinan. Untuk mengetahui sejauhmana efektivitas layanan inovasi ANTIK di perlukan adanya dimensi/indikator dalam penelitian. Adapun dimensi yang digunakan yaitu teori efektivitas menurut Sutrisno (2010) antara lain: 1) Pemahaman Program 2) Ketepatan Sasaran 3) Ketepatan Waktu 4) Tercapainya Tujuan 5) Perubahan Nyata.

3.1 Pemahaman Program

Pemahaman yang komprehensif tentang program adalah kunci bagi keberhasilan pelaksanaannya. Hal ini melibatkan pemahaman mendalam terhadap tujuan, ruang lingkup, sumber daya yang tersedia, serta risiko yang mungkin timbul. Dengan pemahaman yang matang, akan dapat mengidentifikasi peluang, mengelola risiko, dan mengarahkan upaya menuju pencapaian tujuan dengan lebih efektif. Inovasi serta pemahaman yang baik akan memiliki rencana yang jelas, pengukuran kinerja yang tepat, serta mekanisme pengelolaan perubahan yang adaptif. Dengan demikian, melalui pemahaman yang mendalam akan dapat

memastikan bahwa setiap langkah yang diambil dalam program tersebut memberikan nilai tambah yang signifikan khususnya terhadap pelaksanaan layanan yang diberikan oleh pemerintah melalui inovasi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai penerima layanan.

a. **Pengetahuan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan, Agung Setiawan, S.STP., M.Si pada Kamis 11 Januari 2024 bertempat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan, beliau mengatakan bahwa “Berkaitan dengan layanan inovasi Ambil Data Antar Izin Ketempat sejak kelahirannya pada Tahun 2018 terus kita sosialisasikan kepada masyarakat baik secara manual maupun digital. Adapun melalui manual atau cetak kita menggunakan brosur dan spanduk yang dipasang ditempat-tempat yang strategis sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasinya, disamping itu secara digital DPMPTSP memanfaatkan platform media sosial seperti Whastapp (+62811-5210-024), Instagram (@dpmptpseruyan), Facebook (dpmptpseruyan), dan Youtube (DPMPTSP SERUYAN) dalam bentuk audiovisual serta melalui Website resmi DPMPTSP Kabupaten Seruyan. Terkait dengan layanan ini masyarakat sudah banyak mengakses dan memanfaatkan dengan dominasi Whatsapp sebagai platform yang paling sering digunakan masyarakat. Namun demikian, saluran manual juga tidak dihilangkan untuk menjangkau masyarakat yang masih belum terakses oleh internet. Jadi, masyarakat sudah cukup familiar dengan inovasi ini”. Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan secara umum menyatakan bahwa masyarakat cukup mengenal layanan inovasi ANTIK yang telah disosialisasikan dan disebarluaskan baik melalui media cetak maupun media sosial.

b. **Pendampingan**

Dalam proses penyebarluasan informasi berkaitan dengan layanan inovasi ANTIK Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan memberikan pendampingan baik berupa sosialisasi serta penyaluran informasi dan prosedur dalam pelayanan bagi petugas layanan inovasi ANTIK dan masyarakat sebagai sasaran layanan inovasi ANTIK. Dapat dilihat dari pengamatan langsung di lapangan bahwa masyarakat khususnya di Kota Kuala Pembuang sudah cukup mengetahui adanya inovasi layanan ANTIK. Walaupun tidak menutup kemungkinan masih ada masyarakat yang datang langsung ke kantor untuk mengurus berkas perizinan karena belum mengenal adanya inovasi ini. Sehingga, berdasarkan observasi maka pelaksanaan sosialisasi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan dapat dikatakan sudah cukup optimal. Hal ini dibuktikan dengan cukup banyak masyarakat yang menggunakan layanan inovasi ANTIK.

3.2 Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran dalam pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Seruyan merupakan hal yang sangat penting. Penting untuk memastikan bahwa setiap proses dalam pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Seruyan cepat dan akurat. Hal ini mencakup proses pendaftaran perizinan, verifikasi dokumen, evaluasi permohonan, hingga penerbitan izin. Dengan memastikan setiap tahap dilakukan secara tepat waktu dan sesuai prosedur, dapat dipastikan bahwa pelayanan tersebut mencapai sasaran dengan baik. Hal ini juga berkaitan dengan seberapa besarnya manfaat yang diterima masyarakat melalui kemudahan layanan inovasi ANTIK.

a. **Kesesuaian Program Dengan Kebutuhan dan Harapan Masyarakat**
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Seruyan menghadirkan suatu layanan ANTIK yang dipandang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga, pelayanan yang disediakan memberikan manfaat maksimal bagi semua pihak yang membutuhkan khususnya masyarakat sebagai penerima manfaat dari kemudahan layanan inovasi ANTIK. Sejalan dengan yang diutarakan oleh Rein Zulhaida, S.T., M.M selaku Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal pada Kamis 11 Januari 2024 bertempat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan, mengatakan “Layanan inovasi ANTIK ini sudah berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini khususnya untuk pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Kedepannya inovasi ini akan terus dikembangkan bahkan diintegrasikan dengan pelayanan yang ada di kecamatan agar masyarakat yang jauh dari ibukota tidak perlu repot datang jauh-jauh hanya untuk mengurus perizinan cukup ke kantor kecamatan di wilayahnya masing-masing”. Berdasarkan keterangan tersebut dapat dikatakan bahwa layanan inovasi ANTIK telah memberikan banyak manfaat bagi masyarakat dalam pengurusan izin yang tidak berbelit-belit, sehingga mengurangi waktu, tenaga, dan biaya.

b. **Ketepatan Penerima Manfaat**
Ketepatan penerima manfaat dalam layanan sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan tepat sasaran dan tepat waktu. Layanan inovasi ANTIK juga dapat mengidentifikasi kebutuhan masyarakat Kabupaten Seruyan secara mudah dan murah dalam mengurus perizinan tanpa harus repot datang langsung ke kantor DPMPTSP. Hal ini diungkapkan langsung oleh Didi Darmadi, S.STP., M.Si pada Rabu 17 Januari 2024 bertempat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan, mengatakan “Layanan inovasi ANTIK yang diluncurkan oleh DPMPTSP kabupaten Seruyan dirasa sangat bermanfaat bagi masyarakat. Karena, terus terang untuk di wilayah kabupaten seruyan dengan daya jangkau yang lumayan jauh hal ini sangat membantu masyarakat dalam pengurusan izin. Dengan wilayah yang cukup luas hadirnya inovasi ini selain memudahkan petugas juga memberikan ruang gerak yang lebih banyak untuk pemohon karena hanya dengan menginput data tanpa datang langsung ke kantor khususnya untuk wilayah yang jauh dari ibukota kabupaten. Walaupun tidak bisa dipungkiri bahwa tidak semua masyarakat paham dan bisa menggunakan teknologi dengan baik akan tetapi hal ini juga diintegrasikan bersama pihak kecamatan melalui PATEN dengan harapan setiap masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam pengurusan perizinan”. Berdasarkan hasil pengamatan dan observasi dilapangan serta diperkuat dengan hasil wawancara dari informan bahwasanya layanan ANTIK telah berkontribusi aktif dalam meningkatkan angka berbagai macam perizinan di Kabupaten Seruyan sehingga menghilangkan stigma negatif di masyarakat bahwa mengurus perizinan mahal dan berbelit-belit.

3.3 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam layanan inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah menjadi kunci penting dalam memastikan keberhasilan dan dampak positifnya terhadap masyarakat. Inovasi pelayanan publik yang diperkenalkan oleh pemerintah bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan.

a. **Kesesuaian Penggunaan Waktu Dalam Pelaksanaan Dengan Rencana Yang Telah Ditetapkan**

Kesesuaian penggunaan waktu dalam pelaksanaan dengan rencana yang telah ditetapkan adalah suatu hal yang harus dilakukan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Rencana yang

telah disusun dengan baik merupakan panduan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Hal ini diutarakan oleh Ninara Krishma S.E selaku Penata Perizinan Ahli Muda pada Kamis 16 Januari 2024 bertempat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan, beliau mengatakan “Layanan inovasi ANTIK dilahirkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat atas pentingnya mengurus perizinan. Layanan ini memang betul-betul dirancang dengan prinsip efektif dan efisien dengan penggunaan waktu yang seminimal mungkin untuk menghasilkan proses pelayanan yang semaksimal mungkin. Sehingga dalam pelaksanaannya, rencana yang ditetapkan sudah sesuai dengan estimasi waktu yang telah diperkirakan sebelumnya”. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa pelaksanaan layanan inovasi ANTIK telah berdampak positif kepada masyarakat secara luas. Sehingga, program yang telah dirancang oleh DPMPTS Kabupaten Seruyan dapat meningkatkan nilai pelayanan publik sebagaimana harapan dari tata kelola pemerintahan yang baik.

b. Keberlanjutan Program

Layanan inovasi ANTIK dirancang untuk dipertahankan dalam jangka panjang dan telah dirancang sedemikian rupa agar dapat berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan, Agung Setiawan, S.STP., M.Si pada Kamis 11 Januari 2024 WIB bertempat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan, beliau menuturkan “Layanan inovasi ANTIK dan inovasi lainnya yang digagas oleh DPMPTSP Kabupaten Seruyan akan terus dipertahankan dan akan terus dikembangkan karena hal ini menjadi sebuah komitmen. Sebagaimana layanan ANTIK ini pada awalnya mengalami beberapa kali perubahan ataupun perbaikan mulai dari nama yang awalnya adalah Ambil Berkas Antar Izin Ketempat kemudian dalam perkembangannya tidak lagi memerlukan berkas dalam hal ini fotocopy dokumen-dokumen sebagai syarat dalam layanan ini tetapi hanya memerlukan data. Contoh konkrit tidak lagi membutuhkan fotocopy KTP pemohon melainkan cukup mencantumkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), hanya itu yang akan kita gunakan dalam memproses perizinan. Hal ini sebagai bentuk penyederhanaan dalam memberikan kemudahan kepada pemohon, termasuk juga media atau cara bekerjanya yang pada awalnya seperti *Delivery Order* dalam perkembangannya mengalami perbaikan ataupun penambahan tanpa menghilangkan cara kerja yang pertama yaitu melalui media *online* dimana masyarakat dapat menggunakan *Whatsapp* sehingga masyarakat tinggal mengunduh formulir kemudian mengisi formulir yang dikirimkan kepada DPMPTSP dan akan dikirimkan kembali oleh petugas berupa file izin yang sudah selesai. Tentu sebagai sebuah inovasi dimasa depan akan terus dipertahankan, dikembangkan, dan dilanjutkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tantangan yang akan dihadapi dengan konsep bahwa akan memberikan kemudahan dan menyederhanakan prosedur dimana hal ini adalah komitmen dari DPMPTSP Kabupaten Seruyan”. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan mempunyai komitmen yang sangat tinggi dalam mempertahankan keberlanjutan program untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat melalui layanan inovasi ANTIK.

3.4 Tercapainya Tujuan

Tujuan dalam program atau kegiatan layanan yang mudah, murah, dan cepat merupakan kondisi yang ingin dicapai oleh pemerintah Kabupaten Seruyan. Hal ini sesuai dengan visi dan misi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan

yaitu “Memajukan Kabupaten Seruyan Sehat, Sejahtera, Elok, Harmonis, Aman dan Tentram”. Serta misi: “Menciptakan Pemerintahan yang bersih dan baik serta profesional”.

a. **Kesesuaian Antara Hasil Pelaksanaan Program Dengan Tujuan Yang Telah Ditetapkan**

Kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan yang telah ditetapkan adalah kunci keberhasilan pelaksanaan program. Ketika program kegiatan yang menggunakan layanan ANTIK dapat tercapai sesuai yang diharapkan maka dapat dikatakan program kegiatan tersebut berjalan secara efisien dan efektif. Kepala Bidang Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Eddy Fatahillah, SE., MM pada Kamis 11 Januari 2024 bertempat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan juga mengungkapkan “Dalam menilai keberhasilan dalam mencapai setiap tujuan saat ini DPMPTSP Kabupaten Seruyan mengacu pada survey Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan khususnya melalui layanan inovasi ANTIK. Hal ini akan terus dikembangkan dan DPMPTSP Kabupaten Seruyan terus berusaha untuk menemukan cara-cara yang lebih efektif dalam menilai keberhasilan dalam mencapai setiap tujuan”. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilaksanakan dapat dikatakan bahwa hasil pelaksanaan program kegiatan layanan ANTIK yang telah digagas oleh DPMPTSP Kabupaten Seruyan secara garis besar sudah mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan dapat dikatakan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

3.5 Perubahan Nyata

a. **Dampak dan Perubahan Bagi Masyarakat**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama dengan salah satu pelaku usaha AI- Hikmah ibu Dahlia pada Kamis 18 Januari 2024 bertempat di Jalan Adam Malik Kota Kuala Pembuang, beliau menyampaikan “Dalam pengurusan izin usaha khususnya bagi saya pelaku usaha hal ini cukup membantu dalam mendapatkan izin dengan efektif tanpa banyak memakan waktu. Kami juga merasa puas dengan adanya layanan ini karena UMKM terbantu dan tentunya kepercayaan masyarakat atas pelayanan perizinan dengan prosedur yang sederhana semakin meningkat”. Keterangan dari informan diatas dapat dikatakan bahwa layanan inovasi ANTIK membawa pengaruh positif bagi masyarakat khususnya para pelaku usaha mikro kecil dan menengah dalam mempermudah proses pengurusan izin usaha dan lain sebagainya, serta memotong prosedur pelayanan yang panjang dengan melakukan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Seruyan.

b. **Keberhasilan Program**

Keberhasilan program kegiatan layanan ANTIK dapat dikatakan berhasil apabila jumlah dokumen yang dihasilkan tepat waktu, sederhana, murah, dan tidak banyak keluhan dari masyarakat sebagai pengguna jasa pengurusan berbagai macam jenis perizinan. Disamping itu, keberhasilan juga dapat dilihat dengan meningkatkan nilai ekonomis yang disebabkan dengan berkurangnya jumlah pengunjung untuk melakukan layanan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Seruyan. Disampaikan oleh pemohon layanan inovasi ANTIK, Anto pada Kamis 18 Januari 2024 mengatakan bahwa “Layanan ini tentunya didukung oleh masyarakat karena telah berupaya memberikan kemudahan dalam proses pengurusan izin serta mampu diterima dengan baik oleh masyarakat khususnya para pelaku usaha”. Sehingga berdasarkan dengan hasil pengamatan dilapangan dapat dikatakan bahwa layanan inovasi ANTIK telah diterima dengan baik oleh masyarakat dan menjadi bagian kebutuhan dalam melakukan layanan cepat tepat dan murah.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam pelaksanaan layanan inovasi ANTIK masih ditemukan faktor penghambat yang menjadi kendala dalam proses pelayanan perizinan khususnya berkaitan dengan izin Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Berikut beberapa penghambat efektivitas layanan inovasi ANTIK dalam pelayanan perizinan pada DPMPTSP di Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah yang terbagi menjadi dua yaitu internal dan eksternal.

Faktor Penghambat Internal

Faktor penghambat internal yang ditemukan dalam penelitian merupakan Keterbatasan Kemampuan Aparatur, yang mana kemampuan aparatur sipil negara dan tenaga harian lepas yang melakukan layanan menggunakan ANTIK belum semuanya dapat melaksanakan dengan baik dan benar. Hal ini ditemukan bahwa waktu layanan yang dibutuhkan petugas yang menggunakan layanan ANTIK menggunakan waktu yang sangat bervariasi ada yang cepat, ada yang lambat, dan ada yang menunda output hasil dokumen dikarenakan menunggu petugas lainnya yang lebih memahami dan mahir melakukan dokumentasi pelayanan tersebut. Kompetensi yang dimiliki petugas layanan ANTIK belum sama rata sehingga kualitas layanan juga mempengaruhi kinerja DPMPTSP secara menyeluruh. Hal ini juga disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan Agung Setiawan, S.STP., M.Si mengatakan “Dalam pelaksanaannya layanan ANTIK masih terdapat beberapa hambatan baik internal maupun eksternal diantara faktor penghambat internal yaitu kapasitas kemampuan sumber daya manusia sebagai pelaksana layanan ANTIK masih belum memadai serta eksternal yaitu masyarakat masih kurang mengetahui informasi layanan inovasi ANTIK serta terbatasnya sarana dan prasarana pendukung bagi masyarakat. Akan tetapi, ANTIK dalam pelaksanaannya selama beberapa tahun terakhir menunjukkan sisi positif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pelayanan perizinan”. Berdasarkan data wawancara diatas dapat dikatakan bahwa sumber daya aparatur untuk melaksanakan pelayanan ANTIK harus memiliki kompetensi tertentu yang menjadi persyaratan sebagai petugas baik aparatur sipil negara maupun tenaga harian lepas sehingga tidak akan terjadi lagi hambatan-hambatan yang mempengaruhi kualitas pelayanan baik dari segi waktu, biaya, dan tenaga.

Faktor Penghambat Eksternal

a. Masyarakat belum Memahami Informasi Perizinan Melalui Layanan ANTIK Sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Seruyan dengan menggunakan alat komunikasi seperti brosur, spanduk, baliho serta media sosial tentang layanan perizinan yang berbasis elektronik menggunakan layanan ANTIK disetiap wilayah desa, kelurahan, dan kecamatan serta ditempat-tempat strategis yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Seruyan. Namun, masih juga ada masyarakat yang melakukan layanan dengan tenaga penjual jasa pengurusan perizinan dikarenakan masyarakat belum memahami dan familiar terhadap penggunaan layanan ANTIK yang sebenarnya sangat mudah, murah, tepat waktu, dan berkualitas. Oleh karena permasalahan yang ada maka dilakukan wawancara kepada masyarakat yang mengurus perizinan agar mendapatkan jawaban langsung, salah satunya dengan mewawancarai ibu Nurun Azmi selaku pemilik usaha Kerupuk “Umi Kalsum” beliau menuturkan “Sebenarnya saya sudah pernah mendengar adanya layanan inovasi ANTIK akan tetapi saya bingung bagaimana prosesnya. Sehingga sampai saat ini saya hanya memiliki perizinan berusaha yang saya buat dari awal saya membuka usaha, sebenarnya ingin memperbarui izin berusaha yang saya miliki agar memiliki legalitas terbaru akan tetapi waktu yang saya miliki sangat minim untuk mengurusnya”. Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa masih ada masyarakat yang belum paham berkaitan dengan informasi layanan ANTIK

yang telah disosialisasikan secara berkala diberbagai kesempatan tempat dan wilayah se-Kabupaten Seruyan. Untuk itu perlu juga melakukan kerja sama dengan memberdayakan jejaring kerja organisasi kemasyarakatan, pelajar, dan pemuda agar masyarakat dapat memahami tentang informasi yang disampaikan melalui berbagai media tersebut dalam hal penggunaan layanan ANTIK.

b. Belum meratanya jaringan internet di wilayah Kabupaten Seruyan
Pengadaan jaringan internet oleh PT. Telkom Indonesia yang melaksanakan kerjasama dengan berbagai vendor belum merata sebagaimana sebaran tempat tinggal penduduk di wilayah Kabupaten Seruyan. Hal ini juga menjadi salah satu hambatan eksternal yang berdampak kepada hasil layanan atau keinginan masyarakat untuk menggunakan layanan ANTIK. Sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan tenaga penjual jasa layanan perizinan atau datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Seruyan. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan Anto pemilik toko oleh-oleh kerupuk tenggiri khas kuala pembuang beliau mengatakan “Saya masih kesulitan dan kurang paham dalam mengakses dan membuat izin secara online karena keterbatasan kemampuan dalam mengakses layanan tersebut. Sehingga, apabila ada urusan yang mengharuskan saya untuk mengurus berkaitan dengan perizinan saya akan datang langsung ke kantor untuk menyelesaikannya”. Dari hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa faktor penghambat eksternal sangat berpengaruh pada aksesibilitas dan kualitas layanan, dimana faktor penghambat eksternal ini juga tidak dapat dipaksakan untuk segera adanya perbaikan karena bukan bagian langsung dari tugas DPMPTSP Kabupaten Seruyan. Sedangkan untuk belum meratanya jaringan internet di wilayah Kabupaten Seruyan merupakan hambatan yang sangat besar pengaruhnya terhadap program layanan antik yang basic dasarnya menggunakan jaringan internet.

Upaya mengatasi faktor penghambat efektivitas layanan inovasi ANTIK dalam pelayanan perizinan pada DPMPTSP di Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah.

Untuk mengatasi berbagai faktor yang menghambat dalam Efektivitas Layanan Inovasi ANTIK Dalam Pelayanan Perizinan Pada DPMPTSP di Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah tentu ada upaya yang dilakukan guna perbaikan layanan yang lebih baik dan efektif. Adapun upaya untuk mengatasi faktor penghambat yang didapat pada saat penelitian dapat diusulkan bahwa perlunya tenaga aparatur sipil negara dan tenaga harian lepas yang ditugaskan pada front office layanan DPMPTSP dengan menggunakan layanan ANTIK harus memiliki basic komputer dan memiliki kompetensi tertentu. Disamping itu juga perlu melakukan pendekatan kepada pihak yang memiliki jaringan internet untuk dapat membangun jaringan di kawasan tertentu hasil survey dari tenaga terampil pembangunan tower dan server yang ditetapkan dengan mempermudah perizinan serta mempermudah biaya retribusi yang disetorkan kepada daerah. Kemudian sosialisasi yang menggunakan alat peraga lebih ditingkatkan di setiap kesempatan pada wilayah kabupaten agar masyarakat merasa perlu untuk mencoba melakukan sendiri atas kemudahan layanan ANTIK tersebut.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan serta didukung dengan data-data yang dikumpulkan selama penelitian yang berkaitan dengan Efektivitas Layanan Inovasi ANTIK Dalam Pelayanan Perizinan Pada DPMPTSP di Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah. Peneliti menarik kesimpulan bahwa:

1. Masyarakat belum memahami penggunaan layanan ANTIK dikarenakan bukan merupakan kebutuhan primer yang harus dilakukan setiap harinya disamping itu pula

- pengaruh dari jaringan internet yang belum merata sehingga lebih baik menggunakan penjual jasa layanan.
2. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan melalui layanan inovasi ANTIK masih belum maksimal karena keterbatasan kemampuan aparatur yang ditugaskan belum memiliki kompetensi yang ditetapkan.
 3. Belum adanya sosialisasi pengurusan perizinan menggunakan alat peraga layanan inovasi ANTIK yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Seruyan secara langsung kepada masyarakat.

Keterbatasan Penelitian : Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya yang diperlukan, sehingga hanya dapat dilakukan di satu kabupaten saja yaitu Kabupaten Seruyan.

Arah Masa Depan Penelitian : Peneliti menyadari bahwa penelitian ini terdapat kekurangan, oleh karena itu peneliti menyarankan dilakukannya penelitian lanjutan terkait permasalahan layanan inovasi ANTIK dengan penelitian ini sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih mendalam terutama pada permasalahan layanan inovasi ANTIK

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih ditujukan kepada seluruh Unsur Pemerintahan Kabupaten Seruyan, terutama Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan dan seluruh masyarakat Kabupaten Seruyan yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adinda. (2021). Efektivitas Pelayanan Perizinan Dengan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu *Inovasi Pelayanan Publik ANTIK* (2020) Kabupaten Seruyan.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu *Proposal Inovasi ANTIK* (2022) Kabupaten Seruyan.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu *Standar Operasional Prosedur (SOP) ANTIK* (2020) Kabupaten Seruyan.
- Gabe Wicaksono. (2023). Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Jakarta *Evolution* di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara. Institut Pemerintahan Dalam Negeri
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media.
- Simangunsong, F. (2017). Metodologi Penelitian Pemerintahan (1st ed., Vol. 2). ALFABETA.
- Sutrisno, E. (2010). Budaya Organisasi (1st ed., Vol. 2). Kencana Prenada Media Group.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Labib, M. M. (2022). Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 95–103. <https://doi.org/10.22225/pi.7.2.2022.95-103>
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Manurung, Sarahwati. (2022). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Berbasis Online Pada Usaha Kecil Dan Menengah (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam). Universitas Maritim Raja Ali Haji
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
- Peraturan Bupati Seruyan Nomor 19 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Seruyan.
- Riza, S., & Mashur, D. (2017). Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kampar. *JOM Fisip Universitas Riau*, 4(2), 1–16.
- Simba Sihal Ishar. (2022). Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Taufik, Andi. (2022). Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Universitas Bosowa.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

