

**ANALISIS EFEKTIFITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI INOVASI JEMPOL IBU
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TABALONG**

Fattahunnisa*, Susiani

fattahunnisa@gmail.com ; susiani@stiatabalong.com

Program Studi Administrasi Negara,
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012
e-mail: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Pada dasarnya efektifitas adalah tingkat pencapaian tugas sasaran organisasi yang di tetapkan. Efektifitas adalah seberapa baik pekerjaan yang di lakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Jempol Ibu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan; untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi dalam Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Jempol Ibu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong dalam memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. Metode penelitian yang digunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan metode wawancara, dokumentasi, observasi. Analisis data yaitu jumlah informan yang diwawancarai dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Analisis data menggunakan model interaktif menunjukan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dalam penelitian ini adalah, Layanan Kerja Aplikasi Pelayanan Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Jempol Ibu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong dinilai efektif, Faktor penghambat dalam implementasi Layanan Kerja Aplikasi Pelayanan Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Jempol Ibu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong disebabkan oleh keterbatasan sumber daya, kurangnya koordinasi dan komunikasi internal, tingkat kepuasan dan kompetensi pegawai, prosedur yang rumit, dan ketidakmampuan mengantisipasi perubahan atau kebutuhan masyarakat, yang semuanya dapat mengurangi kecepatan dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Efektivitas Layanan, Inovasi Jempol Ibu, Hambatan

***ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF LICENSING SERVICES THROUGH THE "JEMPOL
IBU" INNOVATION AT THE INVESTMENT AND ONE-STOP INTEGRATED SERVICE OFFICE IN
TABALONG REGENCY***

ABSTRACT

Effectiveness essentially refers to the degree of achievement of organizational goals set for specific tasks. It measures how well a task is performed and how closely the output meets the expected outcomes. The purpose of this study is to determine the effectiveness of licensing services through the "Jempol Ibu" innovation at the Investment and One-Stop Integrated Service Office in Tabalong Regency in providing services to the public, as well as to identify the factors that influence the effectiveness of licensing services through this innovation. The research method used is a qualitative approach with a descriptive research type. Data were collected through interviews, documentation, and observation methods. In this study, 30 informants were interviewed.

Data analysis follows the interactive model, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that the "Jempol Ibu" licensing service application at the Investment and One-Stop Integrated Service Office in Tabalong Regency is considered effective. However, the implementation of the "Jempol Ibu" service faces several challenges, including resource limitations, lack of internal coordination and communication, employee satisfaction and competence levels, complex procedures, and the inability to anticipate changes or public needs, all of which can reduce the speed and quality of service delivery.

Keywords: *Service Effectiveness, Jempol Ibu Innovation, Challenges*

PENDAHULUAN

Pemberian wewenang yang lebih luas dalam menyelenggarakan pelayanan publik pada bidang pemerintahan merupakan salah satu perubahan dalam perencanaan pembangunan daerah melalui desentralisasi. Dengan luasnya kewenangan tersebut, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah diharapkan inovatif dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat (Malawat, 2021). Pada dasarnya pelayanan publik menyangkut hal yang sangat luas dalam aspek kehidupan, seperti dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Dalam memberikan pelayanan publik, baik itu pelayanan yang berbentuk pengaturan maupun pelayanan lain yang diberikan sebagai bentuk pemenuhan atas kebutuhan masyarakat pada pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam bidang pendidikan, utilitas dan lainnya (Alfitri, 2022).

Namun kondisi empiris-obyektif menunjukkan pelayanan publik yang terdapat pada daerah otonom belum memperlihatkan secara signifikan bahwa pelayanan publik dapat memberikan kemanfaatan yang prima bagi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan cenderung tidak sepenuhnya berorientasi pada keinginan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2015). Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat hal yang diperhatikan bukan hanya menyangkut tentang efisien, tetapi tantangan yang harus dihadapi adalah bagaimana agar masyarakat dapat menerima pelayanan yang adil tanpa harus membedakan status masyarakat (Dwiyanto, 2015). Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 tentang pelayanan publik pada Bab 1 Pasal 1 menyebutkan bahwa ketentuan umum dalam pelayanan publik merupakan uraian kegiatan memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Di sektor publik, inovasi sangat penting untuk pengembangan layanan publik. Inovasi hadir sebagai produk baru dan menggantikan cara lama. Artinya, pada prinsipnya isi (*content*) dari setiap pelayanan publik harus mengandung inovasi baru. Konsep inovasi dalam sebagai dasar keunggulan bersaing telah lebih akrab dibahas dan dikembangkan di bidang bisnis dalam dekade terakhir. Riset inovasi didasarkan pada upaya mempertahankan dan bahkan mengembangkan keunggulan kompetitif organisasi. Sedangkan inovasi sebagai arah perubahan terhadap segala sesuatu yang telah mapan melalui introduksi suatu hal baru yang diberikan nilai tambah bagi pengguna (Sinambela, 2006).

Dalam mendukung inovasi daerah di Kabupaten Tabalong, Bupati Tabalong menerbitkan Peraturan Bupati Tabalong Nomor 20 Tahun 2022 tentang Inovasi Daerah, di dalamnya terdapat pasal-pasal yang mengatur tentang inovasi daerah Kabupaten Tabalong, salah satunya yaitu Pasal 3 yang berbunyi prinsip penyelenggaraan inovasi daerah yaitu Peningkatan efisiensi, perbaikan efektifitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi pada kepentingan umum, dilakukan

secara terbuka, memenuhi nilai – nilai kepatutan, dapat dipertanggung jawabkan hasilnya, bersifat simultan dan berkelanjutan, dilaksanakan secara sistematis dan integratif, membangun sinergitas.

Adapun persyaratan administrasi untuk membuka izin usaha hanya dengan persyaratan Fotocopy KTP, Formulir Izin Usaha, e-mail aktif, No. HP, dan NPWP, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong melakukan inovasi jemput bola ke seluruh desa di Kabupaten Tabalong dalam hal Perizinan Usaha. Inovasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi UMKM yang ada di Kabupaten Tabalong untuk mendaftarkan izin usahanya. Selama ini dalam pelaksanaannya kegiatan ini masih belum banyak dikenal oleh masyarakat Kabupaten Tabalong, terutama di desa – desa masih banyak masyarakat yang belum mendaftarkan izin usahanya dikarenakan jarak tempat tinggal mereka yang jauh dari pusat pelayanan publik untuk perizinan usaha.

Berdasarkan uraian diatas tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Efektifitas Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong”. Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui dan menganalisis Efektifitas Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong, dan; 2) Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambat Efektifitas Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong.

TINJAUAN PUSTAKA

Efektifitas

Efektifitas umumnya di pandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Pada dasarnya efektifitas adalah

tingkat pencapaian tugas sasaran organisasi yang di tetapkan. Efektifitas adalah seberapa baik pekerjaan yang di lakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini dapat di artikan, apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lainnya. Sedangkan efektifitas pelaksanaan kebijakan otonomi daerah adalah sejauh mana kegiatan pemerintah daerah dapat melaksanakan, mewujudkan, dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pengambilan keputusan partisipasi masyarakat. Pelaksanaan pembangunan dan juga penyelesaian berbagai permasalahan dalam pelaksanaan otonomi daerah (Steers, 1985).

Efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar di tetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektifitasnya (Pasolong, 2016).

Apabila seseorang berbicara tentang efektifitas sebagai orientasi kerja berarti yang menjadi sorotan perhatian adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah digunakan harus ditentukan sebelumnya dan dengan memanfaatkan sumber-sumber itulah maka hasil-hasil tertentu harus dicapai dalam waktu yang telah di tetapkan pula (Pasolong, 2016). Organisasi senantiasa melibatkan beberapa orang dan mereka saling berinteraksi secara insentif. Interaksi tersebut dapat disusun atau digambarkan dalam sebuah struktur untuk membantu mencapai tujuan bersama. Namun demikian, setiap orang dalam organisasi mempunyai tujuan perorangan. Dengan keikutsertaannya dalam organisasi, ia mengharapkan agar organisasi tersebut akan membantu dia mencapai tujuannya di samping tujuan kelompok

Keberhasilan organisasi pada umumnya di ukur dengan konsep efektivitas, apa yang

dimaksud efektivitas, terdapat perbedaan pendapat diantara yang menggunakannya, baik kalangan akademisi maupun kalangan para praktisi. Dalam suatu perusahaan, agar pelaksanaan kerja dapat mencapai prestasi, yang terlibat tidak hanya sekedar sekumpulan orang saja, melainkan juga melibatkan perlengkapan, termasuk mesin-mesin, metode kerja, waktu, material, yang umumnya disebut sebagai sumber. Setiap organisasi menginginkan agar pelaksanaan kerja dan penggunaan sumber tersebut benar-benar dapat berdaya guna. Dengan demikian, perlu adanya pengaturan, pengarahan, dan pendayagunaan. Usaha mengatur dan mengarahkan sumber daya ini, baik manusia maupun peralatannya disebut manajemen.

Suatu organisasi dinilai mencapai efektivitas tinggi bila bebas dari berbagai karakteristik ketidakefektifan. Keuntungan model dasar ini adalah memberikan kepada para manajer pedoman-pedoman praktis bagi kegiatan diagnosis dan pengembangan. Model ketidakefektifan paling cocok bila kriteria efektivitas tidak dapat diidentifikasi atau tidak dapat disetujui bersama dan bila ada kebutuhan untuk mengembangkan secara sistematis strategi-strategi pengembangan organisasi

Mengenai efektivitas organisasi didasarkan pada teori sistem dan dimensi waktu. Berdasarkan teori sistem bahwa efektivitas organisasi harus dapat menggambarkan seluruh siklus input dan siklus output proses dan juga harus mampu menggambarkan hubungan timbal balik yang harmonis antara organisasi dengan lingkungan yang lebih luas. Sedangkan berdasarkan teori dimensi waktu bahwa organisasi diartikan sebagai suatu elemen dari sistem yang lebih besar (lingkungan) dengan melalui berbagai waktu dalam mengambil sumber daya, terus memprosesnya dan akhirnya menjadi barang jadi yang akan dikembalikan kepada lingkungannya

Efektivitas organisasi mencakup dari individu dan kelompok. Efektivitas individu menekankan hasil kerja karyawan atau anggota tertentu dari organisasi. Tugas yang harus dilakukan biasanya ditetapkan sebagai bagian dari pekerjaan atau posisi dalam organisasi. Efektivitas

kerja diketahui lewat prestasi kerjanya. Efektivitas kelompok adalah jumlah kontribusi dari semua anggotanya. Dalam beberapa hal efektivitas kelompok adalah lebih besar daripada jumlah kontribusi tiap-tiap individu.

Efektifitas pengorganisasian dapat dianggap sebagai alat pengukur kualitas hubungan sebuah organisasi dengan lingkungannya. Secara paradoksal dapat dikatakan bahwa sebuah organisasi mungkin efektif (suatu hubungan langgeng dengan lingkungannya) tetapi tidak efisien (secara interen ia penuh pemborosan). Kemudian (Steers, 1985) mengemukakan ada empat faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi yaitu :

- 1) Karakteristik organisasi terdiri dari struktur organisasi dan teknologi struktur adalah cara organisasi untuk menyusun orang-orang untuk menciptakan sebuah organisasi.
- 2) Karakteristik lingkungan mencapai dua aspek yang saling berhubungan yaitu lingkungan ekstren dan lingkungan intern. Lingkungan ekstren yaitu semua lingkungan kekuatan yang timbul diluar batasan-batasan organisasi. Lingkungan intern pada umumnya dikenal sebagai iklim organisasi yang meliputi bermacam-macam atribut-atribut lingkungan saja.
- 3) Karakteristik lingkungan dalam bekerja memiliki pandangan tujuan kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda individu ini memiliki pengaruh langsung terhadap rasa keterkaitan pada organisasi dan prestasi kerja.
- 4) Kebijakan dan praktek manajemen dibutuhkan suatu organisasi untuk mewujudkan suatu keberhasilan melalui perencanaan, koordinasi, sehingga dapat memperlancar kegiatan yang dituju kearah sasaran.

Pengertian yang memadai mengenai tujuan ataupun sasaran organisasi merupakan langkah pertama dalam pembahasan mengenai efektifitas tersebut seringkali berhubungan sangat erat dengan tujuan ataupun sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi. Efektifitas ini sesungguhnya merupakan suatu konsep yang luas, mencakup

beberapa faktor di dalam maupun di luar organisasi.

Efektifitas merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam teori organisasi, karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan organisasi dalam mencapai sasarannya. Tetapi pengukuran efektifitas organisasi bukanlah suatu hal yang sederhana. Berbagai pendekatan dalam pengukuran efektifitas organisasi dapat dilihat dari pendapat (Mada, 2021) yaitu :

- 1) Pendekatan sasaran (*goal approach*) Pengukuran sasaran dalam pengukuran efektifitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. Dengan demikian pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana organisasi berhasil merealisasi sasaran yang hendak dicapainya.
- 2) Pendekatan sumber (*system resource approach*) Pendekatan sumber mengukur efektifitas melalui keberhasilan organisasi dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Organisasi harus dapat memperoleh berbagai macam sumber yang dibutuhkannya dan juga untuk memelihara keandalan sistem organisasi agar bisa menjadi efektif.
- 3) Pendekatan proses (*Internal process approach*) Pendekatan proses menganggap efektifitas sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari organisasi internal. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan organisasi dan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan organisasi. Pendekatan proses umumnya digunakan oleh penganut pendekatan non-klasik (*human relations*) dalam teori organisasi yang terutama meneliti hubungan antara efektifitas dengan sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi.

Model proses efektifitas merupakan model yang menekankan proses-proses pokok

yang berhubungan dengan efektifitas dan tidak memandang efektifitas sebagai keadaan terakhir. Dengan demikian model ini mengakui bahwa baik organisasi maupun lingkungannya terus berubah. Model ini mengimplikasikan bahwa peranan penting dari manajemen adalah memahami bagaimana saling hubungan ini dapat memperbesar kemungkinan berhasilnya organisasi. Tiga dimensi utama dari model ini yang dijelaskan oleh (Steers, 1985) yaitu

- 1) Optimisasi tujuan Penggunaan ancaman optimisasi tujuan terhadap efektifitas organisasi memungkinkan diakuinya secara eksplisit bahwa organisasi yang berbeda mengejar tujuan berbeda pula. Dengan demikian nilai keberhasilan atau kegagalan relatif dari organisasi tertentu harus ditentukan dengan membandingkan hasilnya dengan tujuan organisasi dan bukan dengan pertimbangan sipeneliti.
- 2) Perspektif sistem Aspek kedua dari ancaman multidimensi pada analisis efektifitas organisasi adalah penggunaan teori sistem terbuka. Penggunaan perspektif sistem menekankan pentingnya arti interaksi organisasi lingkungan. Perspektif ini memusatkan perhatian pada hubungan antara komponen-komponen baik yang terdapat di dalam maupun diluar organisasi, sementara komponen-komponen ini secara bersama-sama mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan organisasi.
- 3) Tekanan tingkah laku Aspek terakhir dari ancaman yang disarankan disini adalah tekanan pada pengertian mengenai tekanan tingkah laku manusia dengan pengaruhnya pada prestasi organisasi.

Faktor-faktor pengaruh utama atas efektifitas yang dikemukakan oleh (Steers, 1985) adalah:

- 1) Ciri organisasi Struktur dan teknologi organisasi dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektifitas dengan berbagai cara. Mengenai struktur ditemukan bahwa meningkatnya produktivitas dan efisiensi sering merupakan hasil dari meningkatnya spesialisasi fungsi, ukuran organisasi,

- sentralisasi pengambilan keputusan, dan formalisasi.
- 2) Ciri lingkungan Disamping ciri organisasi, lingkungan luar dan dalam juga telah dinyatakan berpengaruh atas efektifitas. Keberhasilan hubungan organisasi-lingkungan tampaknya amat bergantung pada tiga variabel kunci : (1) tingkat keterdugaan keadaan lingkungan. (2) ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan, dan (3) tingkat rasionalitas organisasi. Ketiga faktor ini mempengaruhi ketepatan tanggapan organisasi terhadap perubahan lingkungan
 - 3) Ciri pekerja Faktor pengaruh penting yang ketiga atas efektifitas adalah para pekerja itu sendiri. Pada kenyataannya anggota-anggota organisasi mungkin merupakan faktor pengaruh yang paling penting atas efektifitas karena tingkah laku merekalah yang dalam rangka panjang akan mempelancar atau merintangi tercapainya tujuan organisasi.
 - 4) Kebijakan dan praktek manajemen Mekanisme ini meliputi penetapan tujuan strategi, pencarian dan pemanfaatan sumber daya secara efisien, menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan dan adaptasi dan inovasi organisasi.
 - 5) Penetapan tujuan strategi Jika efektifitas berkepentingan dengan kemampuan manajemen untuk mendapatkan dan mengatur sumber daya bagi pencapaian tujuan organisasi maka pemilihan tujuan-tujuan ini (baik yang oportaktif maupun opsasional) menjadi faktor yang kritis. Pengertian penetapan tujuan meliputi identifikasi tujuan organisasi yang berlaku umum dan penetapan bagaimana berbagai tujuan, kelompok dan individu dapat memberikan sumbangannya bagi tujuan-tujuan ini.
 - 6) Pencarian dan sumber daya Sehubungan dengan usaha manajemen dan memanfaatkan sumber daya, telah diidentifikasi tiga bidang yang saling berhubungan. Pertama adalah keharusan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai subsistem

- organisasi (sub sitem produktif, pendukung, pemeliharaan, penyesuai, dan manajemen) sehingga setiap sub sistem memiliki sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tugas utamanya. Kedua berhubungan dengan penetapan, pengimplementasian dan pemeliharaan pedoman-pedoman kebijakan.
- 7) Lingkungan prestasi Manajer wajib merancang lingkungan kerja yang memberikan fasilitas yang sejauh mungkin konsisten dengan sumber daya yang tersedia. Yang harus diperhatikan oleh manajemen dalam bidang ini meliputi : (1) prosedur pemeliharaan dan penempatan pekerja, (2) pendidikan dan pengembangan pekerja, (3) desain tugas, (4) penilaian dan pemberian imbalan pada prestasi.
 - 8) Proses komunikasi Adalah jauh lebih mudah mengidentifikasi persoalan dalam komunikasi organisasi daripada mencarakan pemecahannya. Langkah penting untuk meminimalkan masalah-masalah ini meliputi pengakuan bahwa komunikasi dalam organisasi menjalani suatu proses evolusi, yang membutuhkan waktu berkembang sampai menjadi seperti sekarang ini.
 - 9) Kepemimpinan dan pengambilan keputusan Bila diketahui bahwa kepemimpinan dan proses pengambilan keputusan memegang peranan sentral dalam tingkah laku organisasi, kita wajib memperhatikan beberapa cabang variasi dalam proses-prosesnya sepanjang mereka mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan organisasi.
 - 10) Adaptasi dan inovasi organisasi Sepanjang pembahasan mengenai sifat efektifitas organisasi, selalu ditekankan keharusan bagi para manajer untuk selalu siap menyesuaikan diri organisasi mereka dengan perubahan dalam lingkungan. Dalam kenyataannya adaptasi dan inovasi oleh banyak orang dianggap sebagai cap efektifitas itu sendiri.

Dari beberapa pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa efektifitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan output yang dicapai output yang diharapkan dari sejumlah input. Suatu pekerjaan dapat dilaksanakan secara tepat, efektif,

efisien apabila pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan tepat sesuai dengan yang telah direncanakan

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut (Winardi, 2008):

a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

b. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

c. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Inovasi

Inovasi adalah salah satu pilihan korporasi dalam menghadapi persaingan pasar dan pengelolaan yang berkelanjutan. (Winardi, 2008) menganggap inovasi sebagai upaya dari perusahaan melalui penggunaan teknologi dan informasi untuk mengembangkan, memproduksi dan memasarkan produk yang baru untuk industri. Dengan kata lain inovasi adalah modifikasi atau penemuan ide untuk perbaikan secara terus-menerus serta pengembangan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Inovasi perusahaan dapat menghasilkan R&D (*Research and Development*), produksi serta

pendekatan pemasaran dan akhirnya mengarah kepada komersialisasi inovasi tersebut. Dengan kata lain inovasi adalah proses mewujudkan ide baru, yang berbeda dengan yang dulu, dengan cara produksi atau dengan membuatnya menjadi nyata, dimana inovasi termasuk generasi evaluasi, konsep baru dan implementasi. Dimana penggunaan metode baru dan berbeda serta teknologi untuk meningkatkan kualitas biaya atau lebih rendah, untuk memenuhi atau melampaui target perusahaan.

Inovasi tidak hanya terbatas pada benda atau barang hasil produksi, tetapi juga mencakup sikap hidup, perilaku, atau gerakan-gerakan menuju proses perubahan di dalam segala bentuk tata kehidupan masyarakat (Winardi, 2008). Jadi, secara umum, inovasi berarti suatu ide, produk, informasi teknologi, kelembagaan, perilaku, nilai-nilai, dan praktik-praktik baru yang belum banyak diketahui, diterima, dan digunakan atau diterapkan oleh sebagian besar warga masyarakat dalam suatu lokalitas tertentu, yang dapat digunakan atau mendorong terjadinya perubahan-perubahan di segala aspek kehidupan masyarakat demi terwujudnya perbaikan mutu setiap individu dan seluruh warga masyarakat yang bersangkutan

1) Karakteristik Inovasi

Cepat atau lambat penerimaan inovasi oleh masyarakat sangat tergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri. Karakteristik inovasi yang mempengaruhi cepat lambat penerimaan informasi (Suwarno, 2008), sebagai berikut:

a. Keunggulan relatif (*relative advantage*)

Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat di ukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.

b. Kompatibilitas (*compatibility*)

Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai

dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat

c. Kerumitan (*complexity*)

Kompleksitas ialah, tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya

d. Kemampuan diujicobakan (*triability*)

Kemampuan untuk diujicobakan adalah di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat di adopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.

e. Kemampuan untuk diamati (*observability*)

Yang dimaksud dengan dapat diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

2) Faktor Penunjang Serta Manfaat Inovasi

Inovasi tidak hanya berurusan dengan pengetahuan baru dan cara-cara baru, tetapi juga dengan nilai-nilai, karena harus bisa membawa hasil yang lebih baik, jadi selain melibatkan iptek baru, inovasi juga melibatkan cara pandang dan perubahan sosial. Inovasi dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut (Suwarno, 2013): (1). Peningkatan kualitas hidup manusia melalui penemuan-penemuan baru yang membantu dalam proses pemenuhan kebutuhan hidup manusia. (2). Memungkinkan suatu perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan keuntungan yang dapat diperolehnya. (3). Adanya peningkatan dalam kemampuan mendistribusikan kreativitas kedalam wadah penciptaan sesuatu hal yang baru. (4).

Adanya keanekaragaman produk dan jenisnya didalam pasar, (Suwarno, 2008). Inovasi dapat ditunjang oleh beberapa factor pendukung seperti : (1). Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu. (2). Adanya kebebasan untuk berekspresi. (3). Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif (4). Tersedianya sarana dan prasarana. (5). Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah

Perizinan

Menurut (Suwarno, 2013) pengertian perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan. Sedangkan yang menjadi Fungsi dan Tujuan Perizinan adalah :

Ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi yaitu sebagai fungsi penertib dan sebagai fungsi pengatur. Sebagai fungsi penertib, dimaksudkan agar izin atau setiap izin atau tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, sehingga ketertiban dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terwujud. Sebagai fungsi mengatur dimaksudkan agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga terdapat penyalahgunaan izin yang telah diberikan dengan kata lain, fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah (Susanto, 2007).

Adapun mengenai tujuan perizinan, hal ini tergantung pada kenyataan konkret yang dihadapi, keberagaman peristiwa konkret menyebabkan keragaman pula dari tujuan izin ini. Meskipun demikian menurut (Susanto, 2007) secara umum

dapatlah disebutkan tujuan perzinan sebagai berikut (Syafri, 2013):

- a. Keinginan mengarah (mengendalikan “sturen”) aktifitas-aktifitas tertentu (misalnya izin bangunan).
- b. Mencegah bahaya bagi lingkungan (izin-izin lingkungan).
- c. Keinginan melindungi obyek-obyek tertentu.
- d. Hendak membagi benda-benda yang sedikit (izin penghuni di daerah pada penduduk).
- e. Pengarahan, dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas-aktivitas izin berdasarkan dimana harus memenuhi syarat tertentu

Menurut (Susanto, 2008) karakteristik panduan perizinan usaha terpadu adalah :

- a. Ketepatan waktu
- b. Informasi yang akurat
- c. Biaya dan Fktur yang konsisten
- d. Proses jelas dan transparan
- e. Layanan yang simpatik

Dari beberapa definisi tentang izin di atas, terdapat beberapa unsur dalam perizinan, yaitu instrument yuridis, peraturan perundang-undangan, organ pemerintah, peristiwa konkrit, prosedur dan persyaratan. Penjelasan dari masingmasing unsur adalah sebagai berikut (Susanto, 2008) :

- a. Instrumen yuridis Pemerintah diberikan wewenang dalam bidang pengaturan dalam rangka melaksanakan tugas menjaga ketertiban dan keamanan serta mengupayakan kesejahteraan umum. Dari berbagai fungsi pengaturan ini muncul beberapa instrumen yuridis untuk menghadapi peristiwa individual dan konkrit yaitu dalam bentuk keputusan. Salah satu bentuk dari keputusan adalah izin. Izin merupakan instrumen yuridis dalam bentuk keputusan yang bersifat konstitutif dan yang digunakan oleh pemerintah untuk menghadapi dan menetapkan peristiwa konkrit
- b. Peraturan perundang-undangan Wetmatigheid van bestuur (pemerintahan berdasarkan peraturan perundangundangan) merupakan salah satu prinsip dari negara hukum. Prinsip tersebut menjadi dasar bahwa

setiap tindakan hukum pemerintah baik dalam menjalankan fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan harus didasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berdasarkan asas legalitas. Begitu pula dalam hal membuat dan menerbitkan izin pemerintah bertindak sesuai wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, karena jika tidak didasari atas wewenang tersebut maka keputusan berupa izin menjadi tidak sah.

- c. Organ pemerintah Organ pemerintah merupakan organ yang menjalankan urusan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah. Menurut Sjachran Basah (dalam Ridwan HR, 2013:204) mengatakan bahwa: Dari penelusuran berbagai ketentuan pemerintah dapat diketahui, bahwa mulai dari administrasi negara tertinggi (presiden) sampai dengan administrasi negara terendah (lurah) berwenang memberikan izin. Ini berarti terdapat anekaragam administrasi negara (termasuk instansinya) pemberi izin, yang didasarkan pada jabatan yang dijabatnya baik di tingkat pusat maupun daerah
- d. Peristiwa konkrit, Peristiwa konkrit merupakan peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu, orang tertentu, tempat tertentu, dan fakta hukum tertentu. Peristiwa konkrit yang beragam menyebabkan izin juga beragam. Izin kemudian dibuat dalam proses yang prosedurnya diatur sesuai kewenangan pemberi izin, macam izin dan struktur organisasi yang penerbitkannya. Tetapi jenis izin dan instansi pemberi izin dapat berubah seiring dengan perubahan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan izin tersebut.
- e. Prosedur dan persyaratan Permohonan izin harus mengikuti prosedur yang telah dibuat oleh pemerintah, selain itu juga harus memenuhi syarat-syarat tertentu. Prosedur dan persyaratan izin berbeda-beda tergantung pada jenis izin, tujuan izin, dan instansi yang menerbitkan izin. Penentuan prosedur dan

persyaratan ini dilakukan sepihak oleh pemerintah. Meskipun demikian pemerintah tidak boleh membuat prosedur dan persyaratan menurut kehendaknya sendiri secara arbitrer (sewenang-wenang) tetapi harus sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar izin tersebut

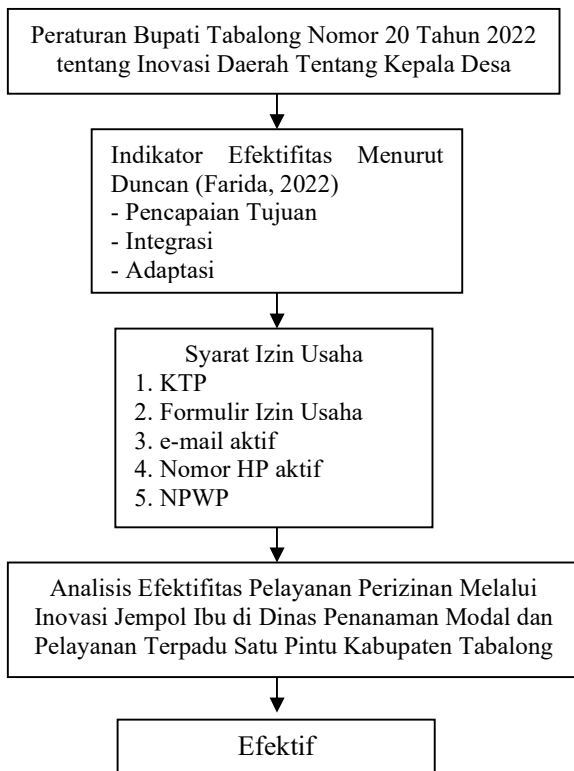
Inovasi JEMPOL IBU

JEMPOL IBU adalah singkatan dari Jemput Bola Pelayanan Izin Berusaha yang merupakan inovasi pelayanan perizinan berusaha berbasis resiko yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Tabalong sebagai satu upaya untuk memperluas jangkauan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan perizinan, terutama pelaku usaha kecil dan mikro (UKM) perseorangan.

Adapun jumlah perusahaan yang belum memiliki izin di Kabupaten Tabalong sebanyak 28 perusahaan sedangkan UMKM yang belum memiliki Nomor Induk Berusaha sebanyak 10.307 UMKM dan yang memiliki Nomor Induk Berusaha sebanyak 58 UMKM.

Kerangka Konseptual

Gambar 1 : Kerangka Konseptual Penelitian



Sumber : Peneliti (2024)

METODE PENELITIAN

Penelitian kepustakaan maksudnya adalah peneliti melakukan studi kepustakaan untuk mencari bahan literature yang berkaitan dengan penelitian literature yang dibutuhkan berupa buku-buku yang berhubungan dengan teori mengenai efektifitas inovasi JEMPOL IBU di DPMPTSP dan laporan-laporan yang berkaitan dengan tema penelitian. Penelitian ini menyangkut Analisis Efektifitas Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Jempol Ibu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong. Penelitian lapangan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian. Penelitian dilapangan biasanya dilakukan untuk memutuskan kearah mana penelitiannya berdasarkan konteks. Penelitian lapangan biasanya diadakan diluar ruangan dalam hal ini adalah meneliti tentang Efektifitas Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Jempol Ibu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong dengan cara peneliti terjun langsung kelapangan guna mengumpulkan data-data yang diperlukan.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif-kualitatif, penelitian kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati.

Peneliti ini melibatkan beberapa responden untuk memperoleh data atau informasi terkait Analisis Efektifitas Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Jempol Ibu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong. Untuk itu dipilih 30 orang responden atau informan kunci yang terlibat dalam penelitian ini antara lain :

- | | |
|---------------|------------|
| 1. Pegawai | : 7 Orang |
| 2. Masyarakat | : 23 Orang |
| Jumlah | : 30 Orang |

Sumber dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam proses penelitian di definisikan sebagai sekumpulan informasi yang diperoleh peneliti langsung dari lokasi penelitian melalui sumber data pertama (Informan, melalui wawancara) atau melalui hasil pengamatan yang dilakukan sendiri oleh peneliti (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data primer dari informan-informan yang berhubungan dengan aktivitas yang ada di DPMPTSP Kabupaten Tabalong dipandang mampu memberikan informasi yang relevan untuk menjawab permasalahan penelitian. Sedangkan, data sekunder merupakan data pendukung yang dapat mendukung dan memperjelas data primer agar mampu menjawab permasalahan penelitian. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini digunakan prosedur pengumpulan data, seperti wawancara dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2013) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Jempol Ibu Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong

a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan dalam layanan masyarakat berarti mencapai hasil yang

diharapkan melalui iklan layanan masyarakat. Tujuan ini meliputi berbagai aspek, seperti meningkatkan kesadaran masyarakat tentang isu-isu yang relevan dan penting, mengubah kebiasaan aktivitas, mengurangi pemborosan sumber daya alam, mengomunikasikan kebijakan pemerintah, memperbaiki sikap masyarakat, dan menginformasikan jalan keluar (Malawat, 2021). Layanan masyarakat ini dapat mencapai tujuannya dengan meningkatkan kesadaran tentang isu-isu penting seperti kesehatan, pendidikan, dan lingkungan, mengubah kebiasaan masyarakat untuk mendukung program sosial, mengurangi pemborosan sumber daya alam, dan meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya. Selain itu, layanan ini juga membantu pemerintah mengomunikasikan kebijakan yang relevan dan memperbaiki sikap serta perilaku masyarakat, seperti dalam keselamatan jalan raya dan pentingnya pendidikan. Dengan memberikan informasi tentang solusi masalah yang dihadapi masyarakat, layanan ini berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan dan partisipasi sosial.

Pelayanan perizinan inovasi Jempol Ibu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong telah berhasil mencapai sebagian besar tujuannya. Keberhasilan ini ditandai dengan peningkatan partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan dan program, efisiensi dalam penyelesaian masalah administrasi, serta tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan partisipasi masyarakat yang meningkat, banyak masalah dapat diselesaikan lebih cepat dan efektif, mencerminkan kemampuan layanan ini untuk bekerja secara responsif dan sesuai dengan kebutuhan warga.

Respons masyarakat terhadap Pelayanan perizinan inovasi Jempol Ibu sangat positif. Masyarakat mengapresiasi kemudahan akses dan transparansi layanan yang disediakan, yang membuat mereka merasa lebih terlibat dan percaya pada sistem pelayanan yang ada. Layanan yang responsif terhadap keluhan dan kebutuhan warga juga memperkuat hubungan antara masyarakat dan penyedia layanan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan umum.

Masyarakat merasakan manfaat langsung dari layanan ini dalam bentuk solusi cepat dan tepat yang diberikan, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas hidup mereka.

Faktor-faktor kunci yang memengaruhi Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Jempol Ibu meliputi kompetensi sumber daya manusia yang terlibat, dukungan finansial yang memadai, partisipasi aktif dari masyarakat, kerjasama yang baik dengan berbagai pihak terkait, serta penggunaan teknologi dan inovasi. Sumber daya manusia yang kompeten dan berdedikasi memastikan pelaksanaan program berjalan lancar dan sesuai target. Dukungan finansial memungkinkan pengadaan fasilitas dan pelaksanaan program yang berkesinambungan. Selain itu, partisipasi masyarakat dan kerjasama dengan pihak lain, seperti pemerintah daerah dan LSM, menambah kekuatan dan efektivitas program ini. Penggunaan teknologi dan inovasi juga berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, membuatnya lebih mudah diakses dan lebih efektif dalam memberikan manfaat bagi masyarakat.

b. Integrasi

Integrasi dalam konteks layanan masyarakat berarti mengintegrasikan berbagai aspek, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, dan sosial, untuk mencapai tujuan yang lebih luas dan efektif. Dalam layanan masyarakat, integrasi dapat berarti menghubungkan berbagai program dan layanan yang terkait untuk mencapai hasil yang lebih baik dan meningkatkan kualitas pelayanan (Novianty dan Retnowati, 2016).

Integrasi Layanan Primer (ILP) adalah bagian paling penting dalam melakukan transformasi sistem kesehatan di layanan primer. ILP telah mulai diterapkan di Indonesia dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan primer yang komprehensif dan berkualitas bagi seluruh penduduk Indonesia. Integrasi dalam pengembangan program layanan masyarakat dapat berarti mengintegrasikan berbagai aspek, seperti pendidikan, kesehatan, dan sosial, untuk mencapai tujuan yang lebih luas dan efektif. Contohnya, integrasi dalam pengembangan program layanan masyarakat dapat berupa pengembangan program

yang berfokus pada kesehatan, pendidikan, dan sosial, serta mengintegrasikan berbagai aspek lainnya yang terkait.

Pelayanan perizinan inovasi Jempol Ibu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong berhasil mengintegrasikan berbagai layanan dengan baik, memudahkan akses masyarakat secara efisien. Tingkat koordinasi yang baik antar layanan seperti pendidikan, kesehatan, dan sosial memastikan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Kerja sama efektif dengan instansi lain, termasuk pemerintah daerah dan sektor swasta, memungkinkan jalannya program secara terpadu. Persepsi masyarakat terhadap integrasi layanan sangat positif, dianggap memberikan kemudahan dan efisiensi. Namun, hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia dan finansial, serta perbedaan prosedur antar instansi, menjadi tantangan dalam mencapai integrasi yang optimal. Kurangnya keselarasan jadwal dan prioritas juga menghambat koordinasi yang lebih baik.

c. Indikator Adaptasi

Adaptasi dalam layanan masyarakat merupakan kemampuan organisasi atau individu untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, baik dari segi teknologi, budaya, maupun kebijakan. Kemampuan ini sangat penting untuk menjaga agar hak masyarakat tetap terpenuhi dan layanan yang diberikan semakin efektif. Sebagai contoh, selama pandemi Covid-19, layanan kesehatan beradaptasi dengan cepat melalui penggunaan teknologi telemedicine dan pembelajaran jarak jauh untuk tetap memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Demikian pula, pemerintah mengubah kebijakan untuk menghentikan layanan langsung dan menggantikannya dengan layanan jarak jauh, yang membantu masyarakat tetap terlayani meskipun ada pembatasan sosial.

Contoh lain dari adaptasi dalam layanan masyarakat adalah penggunaan teknologi internet dan media sosial, yang telah membantu masyarakat mengakses berbagai layanan kesehatan, pendidikan, dan lainnya dengan lebih mudah. Pelayanan publik juga menyesuaikan

protokol kesehatan dan mengubah cara pelayanan untuk mengurangi kontak fisik selama pandemi. Melalui adaptasi ini, layanan masyarakat dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi mereka, serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, memastikan bahwa meskipun ada perubahan lingkungan yang signifikan, kebutuhan masyarakat tetap terpenuhi dengan baik.

Pelayanan perizinan inovasi Jempol Ibu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong telah berhasil menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan masyarakat secara signifikan. Program-program yang dijalankan oleh layanan ini selalu diperbarui berdasarkan masukan dan umpan balik dari masyarakat, sehingga tetap relevan dan tepat sasaran. Pendekatan yang responsif ini memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan warga, yang terus berkembang seiring waktu.

Kemampuan Pelayanan perizinan inovasi Jempol Ibu dalam mengikuti perkembangan sosial dan ekonomi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong juga sangat baik. Layanan ini secara proaktif menyesuaikan program-programnya untuk mendukung pemberdayaan masyarakat. Dengan melakukan penyesuaian yang tepat, layanan ini tidak hanya mampu memberikan solusi yang cepat dan efektif, tetapi juga membantu meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial warga. Upaya konkret seperti pelatihan bagi staf dan masyarakat serta penerapan teknologi terbaru dalam layanan menunjukkan komitmen yang tinggi dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Penilaian masyarakat terhadap keberhasilan Pelayanan perizinan inovasi Jempol Ibu dalam menggunakan inovasi dan teknologi baru sangat positif. Penggunaan teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperbaiki kualitas layanan yang diberikan, sehingga masyarakat merasa lebih puas. Meskipun demikian, layanan ini tetap menghadapi berbagai tantangan, termasuk keterbatasan sumber daya manusia dan finansial. Tantangan ini mengharuskan layanan untuk terus mencari solusi

kreatif dan inovatif agar tetap dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal, meskipun dengan sumber daya yang terbatas. resistensi terhadap perubahan, birokrasi kompleks, dan kebutuhan untuk terus mengikuti perkembangan teknologi yang cepat.

2. Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Jempol Ibu Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong dalam memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Beberapa faktor yang mungkin menjadi penghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Jempol Ibu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong, Kecamatan Banjarmasin Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan Sumber Daya

Salah satu faktor utama yang dapat menghambat efektivitas layanan adalah keterbatasan sumber daya, baik dalam hal personel maupun peralatan. Jika Jempol Ibu memiliki keterbatasan dalam jumlah pegawai atau peralatan yang diperlukan untuk memberikan layanan, maka hal ini dapat menghambat kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas kepada masyarakat.

2. Kurangnya Koordinasi dan Komunikasi

Kurangnya koordinasi dan komunikasi antara berbagai unit atau departemen di dalam Jempol Ibu dapat menyebabkan terjadinya hambatan dalam proses pelayanan. Jika informasi tidak tersampaikan dengan baik atau terdapat kesenjangan dalam koordinasi antar unit, hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian permohonan atau penanganan masalah masyarakat.

3. Tingkat Kepuasan dan Kompetensi Pegawai

Tingkat kepuasan dan kompetensi pegawai juga dapat memengaruhi efektivitas layanan. Jika pegawai Jempol Ibu kurang memiliki keterampilan atau pengetahuan yang memadai dalam menangani berbagai permintaan atau keluhan masyarakat, maka hal ini dapat

menyebabkan penurunan kualitas layanan yang diberikan.

4. Prosedur yang Rumit atau Berbelit-belit

Jika prosedur yang diperlukan untuk mendapatkan layanan dari Jempol Ibu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong terlalu rumit atau berbelit-belit, hal ini dapat menyulitkan masyarakat untuk mengakses layanan tersebut. Proses yang panjang atau berbelit-belit juga dapat meningkatkan waktu tunggu dan menurunkan efisiensi pelayanan.

5. Ketidakmampuan Mengantisipasi Perubahan atau Kebutuhan Masyarakat

Ketidakmampuan Jempol Ibu untuk mengantisipasi perubahan atau kebutuhan masyarakat juga dapat menjadi faktor penghambat. Jika Jempol Ibu tidak responsif terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di masyarakat atau tidak mampu menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, hal ini dapat mengurangi efektivitas layanan yang diberikan.

KESIMPULAN

1. Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Jempol Ibu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong sudah berjalan dengan baik, yang dapat dilihat pada indikator pencapaian tujuan yakni dalam mencapai sebagian besar tujuannya dengan peningkatan partisipasi masyarakat, efisiensi administrasi, dan kepuasan pengguna layanan. Pada indikator integritas layanan yang baik dalam memastikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat, meskipun tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan koordinasi antarinstansi masih menjadi hambatan. Pada indikator adaptasi, dimana layanan ini juga telah berhasil menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan masyarakat dengan mengadopsi inovasi dan teknologi baru. Meskipun demikian, tantangan seperti keterbatasan sumber daya, resistensi terhadap perubahan, dan kompleksitas birokrasi tetap menjadi hal yang harus diatasi dalam

meningkatkan efektivitas layanan ini di masa mendatang, dan;

2. Faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Jempol Ibu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong, Kecamatan Banjarmasin Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah keterbatasan sumber daya, kurangnya koordinasi dan komunikasi internal, tingkat kepuasan dan kompetensi pegawai, prosedur yang rumit, dan ketidakmampuan mengantisipasi perubahan atau kebutuhan masyarakat. Keterbatasan sumber daya seperti personel dan peralatan dapat menghambat kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Kurangnya koordinasi internal dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian permohonan atau penanganan masalah. Tingkat kepuasan dan kompetensi pegawai memengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Proses yang rumit atau berbelit-belit meningkatkan waktu tunggu dan menurunkan efisiensi pelayanan. Ketidakmampuan mengantisipasi perubahan atau kebutuhan masyarakat dapat mengurangi responsivitas layanan yang diberikan.

SARAN

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong

Untuk meningkatkan efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Jempol Ibu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong harus fokus pada peningkatan sumber daya manusia dan teknologi. Pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan.

2. Masyarakat

Masyarakat memberikan masukan dan umpan balik yang konstruktif. Partisipasi aktif dalam program-program kelurahan dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan membantu mempercepat proses administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfitri, A. (2022). Implementasi Kebijakan Aplikasi Palui Dalam Proses Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran Di Kelurahan Telaga Biru Kec. Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin. *Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari*, (pp. 29-23). Banjarmasin.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- HR, R. (2006). *Hukum Administrasi Negara*. Perpustakaan Biro Hukum Kementrian Keuangan: Raja Grafindo Persada .
- Kadir, A. (2015). *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. Jakarta: CV. Dharma Persada Dharmasraya.
- Mada, M. (2021). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Malawat, S. (2021). Implementasi Kebijakan Aplikasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi Guna Mewujudkan Konsep Smart City di Kota Banjarmasin. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 30-35.
- Pasolong. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi Cetakan Kedua*. Jakarta: Erlangga Publisher.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R dan D*. Jakarta: Kompas.
- Susanto. (2008). *Management Gems*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Suwarno, Y. (2013). *Inovasi di Sektor Publik. Cetakan ke-1*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syafitri, W. (2013). *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Winardi. (2008). *Entrepreneur dan Entrepreneurship*. Jakarta: Kencana.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan perundang undangan tambahi ka Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Tabalong Nomor 20 Tahun 2022 tentang Inovasi Daerah