



# **Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Musi Banyuasin**

## **Studi Kasus : (Siap Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan (SAJI MUBA))**

**Tri Anggraini, S.IP.,MPA**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Timor

### **Abstrak**

Penelitian ini akan menjelaskan mengenai Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu (DPSMPTSP) di Kabupaten Musi Banyuasin melalui Inovasi Siap Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan atau disingkat SAJI MUBA. SAJI MUBA bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus Perizinan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bentuk Inovasi dan faktor pendukung dalam pelaksanaan Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi SAJI MUBA dilatar belakangi oleh luas wilayah Kabupaten Musi Banyuasin yang mencapai 14.265,9 km<sup>2</sup> yang tersebar di 15 kecamatan, SAJI MUBA memiliki 4 Keunggulan antara lain HALLO SAJI yaitu Kontak yang diberikan bagi masyarakat untuk dapat menanyakan terkait dengan mekanisme, syarat, prosedur dan tarif retribusi terkait dengan perizinan. SAJI MAN yaitu Petugas khusus dari DPMPTSP yang bertugas mengantar dan menjemput izin secara langsung di 3 (tiga) Kecamatan. KANTONG SAJI tempat yang disediakan khusus oleh DPMPTSP yang terletak di 9 kecamatan dengan letak geografis yang jauh dari Ibukota Kabupaten yang digunakan bagi masyarakat yang telah melengkapi berkas dan siap untuk diproses, dan yang terakhir adalah SAJI ON SITE yaitu kebijakan yang menggandeng stakeholder yang terlibat dalam pemrosesan perizinan dan diperuntukkan bila syarat perizinan masyarakat belum lengkap. Adapun faktor pendukung yang menentukan pelaksanaan inovasi SAJI MUBA ini adalah adanya dukungan Bupati Musi Banyuasin dan stakeholder terkait dengan Peizinan di Wilayah Kabupaten Musi Banyuasin.

**Kata Kunci:** Inovasi, Birokrasi, Pelayanan Publik

### **Abstrak**

*This research is about public service bureaucracy innovation in Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPSMPTSP) in Musi Banyuasin regency through Siap Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan (SAJI MUBA), to facilitate public in licensing. This research aims at explaining innovation and supporting factor of public service bureaucracy innovation implementation by using descriptive method in qualitative approach. Observation and deep interview was used in collecting data. The result shows that SAJI MUBA innovation is set by the area of Musi Banyuasin regency that reach 14.265.9 km with fifteen sub-district and has four superiorities, they are HALLOSAJI that is contact given to public to find information about mechanism, requirement, procedure and retribution cost about licensing; SAJI MAN that is special employee of DPMPTSP who pick up and drop out license in three sub-district; KANTONG SAJI that is the room prepared by DPMPTSP in nine sub-districts which far from capital town of that regency in distance used by public who has been completed their files and ready to process; and SAJI ON SITE that is kind of policy that hold the stakeholders together who are involved in licensing process and specialized for incomplete requirements. Beside, supporting factor that determine the implementation of SAJI MUBA innovation is regent of Musi Banyuasin regency and stakeholders' support related to licensing in the area of Musi Banyuasin regency.*

**Keywords:** Innovation, Bureaucracy, public service

How to Cite: Anggraini, T. (2019). Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Musi Banyuasin, Studi Kasus: (Siap Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan (SAJIMUBA)) *Politeia: Jurnal Ilmu Politik*, 11 (2): 19-30

## PENDAHULUAN

Berbagai praktik buruk dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti; ketidakpastian pelayanan, pungutan liar, dan pengabaian hak dan martabat warga pengguna pelayanan masih amat mudah dijumpai di hampir setiap satuan pelayanan publik. (Tjokroamidjojo, 2001: 107-108). Fenomena pelayanan publik seperti ini nyatanya terus menerus menyisakan masalah bagi perbaikan kualitas pelayanan publik. Seiring dengan keterbukaan informasi, Masyarakat dewasa ini lebih peduli atas hak atas pelayanan yang diberikan pemerintah sehingga tuntutan itu sangat terkemuka ditengah berbagai permasalahan pelayanan public di Indonesia.

Ditengah citra pelayanan publik disejumlah lembaga pemerintah yang terkesan lamban dan berbelit-belit, Pemerintah terus mengupayakan perbaikan pelayanan publik dengan memberikan dorongan kepada Kementerian atau Lembaga serta pemerintah daerah melalui Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik yang merupakan wujud dari *Program One Agency One Innovation* yang mewajibkan Kementerian atau Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk menciptakan minimal satu inovasi setiap tahunnya. Apesiasi nyata diberikan Pemerintah kepada Kementrian atau Lembaga serta Pemerintah daerah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 636/2018, menetapkan 40 terbaik untuk inovasi pelayanan publik dimana Kementerian dan Lembaga yang memenangkan Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik

ini akan mendapatkan Alokasi Dana Intensif Daerah (DID).

Fenomena yang baru-baru ini terjadi di Indonesia, Nyatanya memberikan dorongan bagi Kementerian atau Lembaga serta Pemerintah Daerah untuk dapat terus mengembangkan Inovasi Pelayanan Publik lainnya. Salah satunya adalah dilakukan oleh Kabupaten Musi Banyuasin melalui DPM PTSP sebagai upaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

DPM PTSP sebelumnya telah meraih Piagam Penghargaan Nasional untuk penyelenggaraan pelayanan public dengan kategori sangat baik tahun 2018. Melalui media online dikatakan bahwa Penghargaan diterima secara langsung oleh Bupati Muba Dodi Reza Alex Noerdin, pada 27 November 2018 di Balai Kartini Jakarta Selatan. Penghargaan tersebut diberikan untuk menindaklanjuti amanat pasal 7 ayat 3 huruf c Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada tahun 2018 telah melakukan evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik tertentu pada Pemerintah daerah terpilih.

Setelah mendapatkan penghargaan hasil evaluasi pelayanan publik Tahun 2018, dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB), DPM-PTSP Kabupaten Musi Banyuasin kembali mendapatkan penghargaan dari Gubernur Sumatera

Selatan pada 3 Desember 2018 di Griya Agung Palembang berupa penghargaan Inovasi Pelayanan publik, penghargaan tersebut yakni Inovasi Pantun Produk Penanaman Modal dan Perijinan-Senjang (Teknik Marketing Produk Penanaman Modal dan Perijinan) dan diterima secara langsung oleh Sekretaris Daerah Pemkab Muba Drs Apriyadi MSi.

Komitmen untuk mempermudah dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat nyatanya terus dilakukan oleh DPM-PTSP Kabupaten Musi Banyuasin. Pada Kesempatan ini, DPM-PTSP kembali membuat Inovasi Pelayanan Publik bagi masyarakat yang ingin mengurus perizinan dengan metode antar jemput. Kepala DPM-PTSP, Erdian Syahri mengatakan metode Inovasi pelayanan publik kali ini disebut Siap Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan (SAJI MUBA).

SAJI MUBA berangkat dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin, serta sebagai bentuk realisasi keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang gratis, tidak menyulitkan dan kekinian. Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin menjamin SAJI MUBA merupakan Inovasi Pelayanan Publik yang bebas pungutan liar karena petugas yang menjalankan Inovasi Pelayanan Publik ini dipilih dengan kompetensi tinggi dan berintegritas. Secara khusus SAJI MUBA sudah mendapatkan apresiasi dari kementerian Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) pada April 2019 serta menjadi salah satu contoh

terbaik nasional bidang pelayanan publik pada 2017.

Penelitian ini akan mengkaji tentang Inovasi Pelayanan Publik DPM-PTSP. Pelayanan sendiri dalam kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan Inovasi Pelayanan publik diartikan oleh Lembaga Administrasi Negara sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan /atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Damanpour (Yogi, 2008:3) Inovasi bisa berupa produk maupun jasa yang sistem struktur administrasi atau rencana baru bagi anggota organisasi. Jadi Menurut Johannes Basuki (2013:179) Inovasi Pelayanan Publik dimaknai sebagai pergeseran makna, prinsip-prinsip, proses, prosedur dan model pelayanan publik yang lama ke yang baru dan dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, dan organisasi dan masyarakat pada umumnya.

Lebih lanjut, Penelitian ini akan menggunakan teori atribut inovasi pelayanan Menurut Rogers yang dijadikan aspek, yaitu Relative Advantage (Keuntungan Relative), Compability (Kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Reliability (Kemungkinan dilakukan percobaan) dan Obsevability (dapat diamati). Penulis memandang 5 variabel ini telah memadai untuk menjelaskan Inovasi Pelayanan Publik di DPM-PTSP Kabupaten Musi Banyuasin.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian adalah Pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif Analitis. Lokasi Penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Musi Banyuasin, Sumatera Selatan. Waktu Penelitian dilakukan pada 10-28 Mei 2019

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan 3 cara, yaitu :

#### *Observasi Partisipasi*

Observasi dilakukan dengan mengamati bentuk-bentuk inovasi pelayanan dari pendaftaran berkas sampai dengan selesainya pelayanan publik.

Wawancara Mendalam, dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara

Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara tertulis yang berdasarkan beberapa atribut inovasi yang menjadi indikator.

#### *Telaah Dokumentasi*

Dokumen yang diacu dalam penelitian ini antara lain : 1) . Buku Laporan Tahunan; 2).Buku Hasil Audit; 3). Formulir 4). LAKIP Dinas 4). Dokumen Prosedur Pelayanan

#### *Teknik Penarikan Informan*

Dalam penelitian ini kualitatif ini, informan ditentukan secara purposive, bagi Kepala Dinas DPM PTSP, pegawai disebanyak 2 orang, bagi masyarakat yang menikmati pelayanan sebanyak 3 orang.

### Teknik Analisis Dan Uji Keabsahan Data

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pemikiran Mac Nabb (2002:148) yang mengkategorikan tahapan analisis data penelitian ke dalam 6 (enam) tahapan kegiatan, yaitu: 1). *Organize the data* (Pengorganisasian data), 2) *Generate Categories Themes and Patterns*; 3). *Code the data* (pengkodean data); 4) *Apply the Deas, Theme and Categories* (Peneraan Ide, Tema dan Kategori); 5). *Search for Alternative Explanation* (Pencarian Alternatif Penjeasan); 6). *White and present th report* (Menulis dan menyajikan laporan). Uji Keabsahan data menggunakan Triangulasi.

## PEMBAHASAN

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemudian menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1, disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah “Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan /atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. (Lembaga Administrasi Negara: 1998) Sementara Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa: Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004).

### **Inovasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Sumber: <http://kbbi.web.id/inovasi>), Inovasi berarti pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Menurut Rogers (Dalam Suwarno, 2008:9) mengatakan *An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as a new individual or other unit of adapter*, yang artinya bahwa Rogers memaknai arti inovasi sebagai sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap benar-benar baru atau adaptasi dari hal lainnya.

Lalu menurut Damanpour (Dalam Suwarno, 2008:9) sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sedangkan menurut Albury (Dalam Suwarno,

2008:10) secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi selalu berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik adalah suatu ide, jasa, teknologi, sistem struktur, maupun administrasi yang baru dan mempunyai manfaat yaitu untuk meningkatkan pelayanan yang sudah ada sebelumnya menjadi lebih baik lagi dan dapat membuat masyarakat lebih terpuaskan daripada sebelumnya.

#### **1. Kategori Inovasi**

Terdapat dua kategori inovasi yang diungkapkan oleh Muluk (2008:47-48), yaitu sebagai berikut:

*Sustaining Innovation* (Inovasi Terusan)

*Discontinues Innovation* (Inovasi Terputus)

#### **2. Level Inovasi**

Menurut Mulgan & Albury (Dalam Muluk, 2008:46) terdapat tiga level inovasi, yaitu:

Inovasi Inkremental

Inovasi Radikal

Inovasi Transformatif

#### **3. Tipologi Inovasi Sektor Publik**

Menurut Muluk (2008:44-45) terdapat lima tipologi inovasi sektor publik, yaitu:

Inovasi Produk Layanan

Inovasi Proses Layanan

Inovasi Metode Layanan

Inovasi Kebijakan

Inovasi Sistem

### **Atribut Inovasi**

Menurut Evert M Rongers (Suwarno, 2008:16-18) mencoba

mendefinisikan inovasi pelayanan publik melalui sudut pandangnya, dan menyimpulkan atribut dalam sebuah inovasi, yaitu:

*Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lainnya.

*Compatibility* (Kesesuaian) Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

*Complexity* (Kerumitan) Dengan inovasi yang barukemungkinan tingkat kerumitan menjadi lebih tinggi dari yang sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baik, sehingga hanya diperlukan proses adaptasi.

*Reability* (Kemungkinan dilakukan percobaan) Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga perlu melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk mencobanya.

*Observability* (Kemudahan Diamati) Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

### **Inovasi Pelayanan Siap Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan (SAJI MUBA)**

Inovasi Pelayanan Siap Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan (SAJI MUBA) merupakan inisiasi dari perwujudan misi kedua dari Kabupaten Musi Banyuasin yaitu MUBA MAJU BERJAYA 2022 yaitu : “Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui peningkatan kualitas birokrasi yang bersih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” yang di ejewatakan melalui Kebijakan di DPM PTSP Kabupaten Musi Banyuasin.

Letak geografis menjadi alasan utama lahirnya kebijakan ini, Kabupaten Musi Banyuasin memiliki luas wilayah 14.265,9 km<sup>2</sup> sekitar 15 persen dari luas Propinsi Sumatera Selatan yang tersebar di 15 Kecamatan. Kabupaten Musi Banyuasin memiliki wilayah yang luas serta jarak tempuh antar kecamatan yang berjauhan. Salah satunya yaitu Kecamatan bayung lincir yang membutuhkan waktu 6-7 jam perjalanan darat untuk bisa sampai di Ibukota Kabupaten Musi Banyuasin, Sedangkan kecamatan lalan membutuhkan waktu hingga satu hari penuh untuk bisa sampai di Ibukota Kabupaten. Kecamatan Lalan yang berada di wilayah perairan susah dijangkau oleh petugas pelayanan mempunyai frekuensi rendah terhadap jumlah izin terbit.

Jarak tempuh yang berjauhan ini berdampak pada besarnya biaya akomodasi dan transportasi yang harus dikeluarkan masyarakat dalam mengurus perizinan, dalam survei yang dilakukan terhadap 120 pemohon pada bulan Maret 2019 ditemukan bahwa setidaknya 24% Responden masyarakat harus mengeluarkan biaya Rp. 300.000-Rp.500.000.’ bahkan beberapa

responden memerlukan biaya hingga Rp. 1000.000.- Rp.1.200.000.' untuk biaya transportasi. Sedangkan sebanyak 47% Responden sampai harus menginap di Ibukota Kabupaten dikarenakan jika ditotal total dengan rata-rata perjalanan 10 jam untuk bisa sampai di Ibu Kota Kabupaten setidaknya masyarakat membutuhkan waktu 2-3 hari perjalanan pulang dan pergi menggunakan *speedboat*. Dengan besaran uang rata-rata yang harus dihabiskan sebesar Rp.2.500.000.' hanya untuk mengurus perizinan. Sedangkan 12,5 % responden harus merelakan penghasilan yang hilang dalam 1 (satu) hari dengan rata-rata Rp. 400.000.'.

Dana yang demikian besar membuat kecenderungan masyarakat untuk malas mengurus perizinan sehingga dari survei yang telah dilakukan oleh DPMPTSP sebanyak 97,5% responden menginginkan dan menyetujui adanya pelayanan SUKET di Kantor Kecamatan masing-masing yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan tanpa harus berangkat menuju Ibukota Kabupaten dengan letak geografis yang sulit terjangkau. Inovasi SAJI MUBA ini diyakini mampu menjawab persoalan ini. Inovasi SAJI MUBA ini memberikan banyak kemudahan dibidang pelayanan publik khususnya dalam hal perizinan, masyarakat hanya diminta untuk menyiapkan berkas-berkas perizinan yang tervalidasi dengan cara memanfaatkan ketersediaan teknologi informasi yang dimiliki tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke ibukota kabupaten.

**Inovasi yang telah berjalan sejak tanggal 1 Februari 2018 ini memiliki 4 keunggulan antara lain :**

1. **SAJI ON SITE** yaitu adalah kebijakan yang mengandeng stakeolder yang terlibat dalam pemrosesan perizinan, seperti Pengadilan Negeri, KPP Sekayu, BPJS Kesehatan, Bank SumselBabel, BP2RD, dan Disdukcapil. Saji On Site ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam melengkapi berkas-berkas permohonan izin yang dimudahkan dengan keterlibatan dan kerjasama antara DPMPTSP dan stakeholder terkait sehingga masyarakat yang belum melengkapi berkas permohonan izin bisa lebih mudah melengkapi berkas dengan kerjasama yang telah dilakukan.
2. **SAJI-MAN** yang merupakan Petugas khusus dari DPMPTSP yang bertugas mengantar dan menjemput izin secara langsung di 3 (tiga) Kecamatan yaitu Kecamatan Sekayu, Kecamatan Lawang Wetan dan Kecamatan Lais. Saji-Man

berkomite untuk tidak menerima imbalan dan pemberian apapun dari masyarakat. Saji -Man sendiri dilakukan oleh dua orang yang berasal dari DPMPTSP Kabupaten Musi Banyuasin dengan mengendarai Motor Dinas yang didesain khusus dalam melaksanakan Kebijakan Inovasi SAJI MUBA ini.

3. **HALLO SAJI** (Layanan jasa informasi Hallo Saji pa No. handphone 0822 81873001 memberikan informasi tentang perizinan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP serta tata cara pengurusan izin. Pemohon melakukan kontak ke Hallo Saji, petugas akan menginformasikan mekanisme, syarat, prosedur dan tarif retribusi.
4. **KANTONG SAJI** merupakan tempat yang disediakan khusus oleh DPMPTSP yang terletak di 9 kecamatan dengan letak geografis yang jauh dari Ibukota Kabupaten antara lain, Kecamatan Sekayu, Kecamatan Lawang Wetan, Kecamatan

Lais, Kecamatan Keluang, Kecamatan Babat Toman, Kecamatan Plakat Tinggi, Kecamatan Bayung Lincir, Kecamatan Sungai Lilin dan Kecamatan Tungkal Jaya. Dengan kantong saji ini masyarakat dapat meletakkan permohonan perizinan melalui kantor-kantor DPMPTSP di setiap kecamatan. Pengambilan berkas-berkas di setiap kecamatan ini dilakukan setiap minggu dan berjadwal sehingga masyarakat memiliki kepastian terkait dengan kapan permohonan perizinan akan diproses. Inovasi Kantong Saji ini memudahkan dan menekan biaya perjalanan masyarakat, yang sebelumnya harus menghantarkan sendiri berkas-berkas permohonan perizinan.

5. Secara sederhana Proses pelaksanaan SAJI MUBA adalah sebagai berikut, pemohon menelepon HALLO SAJI di 082281873001 untuk dapat menanyakan terkait dengan mekanisme, syarat, prosedur



dan tarif retribusi., SAJI Man kerja/perangkat daerah dan/atau atau pegawai DPMPTSP pemangku kepentingan lainnya, menjemput berkas dengan tingkat akuntabilitas). Sedangkan KANTONG SAJI di Kecamatan evaluasi eksternal dari inovasi SAJI atau pemohon bisa mendatangi MAN ini dilakukan melalui :

SAJI MUBA telah memberikan dampak yang maksimal terhadap hal-hal sebagai berikut:

1. Jumlah izin terbit meningkat.<sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
2. Peningkatan nilai investasi di Kabupaten Musi Banyuasin.<sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
3. Mendapatkan Nilai Kepatuhan 93,5 dari Ombudsman.<sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
4. Mendapatkan Penghargaan sebagai *Role Model Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
5. Tingkat kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Inovasi SAJI MUBA telah dilakukan evaluasi secara resmi dengan skala dampak pada Target/kelompok sasaran, Kelompok masyarakat di luar kelompok sasaran dan<sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>Aspek tata pemerintahan instansi (misalnya efisiensi anggaran, perbaikan proses bisnis, kolaborasi antar satuan unit

1. Ombudsman dimana Inovasi SAJI MUBA mendapatkan nilai kepatuhan 93,5
2. Mendapatkan Penghargaan sebagai *Role Model Unit Penyelenggara Pelayanan Publik* untuk dua <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>tahun termasuk didalamnya inovasi "SAJI MUBA" merupakan skema baru dalam media jemput bola. <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
3. Penilaian Rencana Aksi Korsupgah dari Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), DPMPTSP Kabupaten <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>Musi Banyuasin mendapat nilai tertinggi di Sumatera Selatan. <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
4. E-Monev dari Kemendagri untuk Pemringkatan PTSP, DPMPTSP masuk dalam kategori PTSP Prima <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
5. Monitoring dan Evaluasi SAJI MUBA dilakukan oleh Tim

Satgas Percepatan Berusaha Kabupaten Musi Banyuasin berdasarkan Keputusan Bupati Kabupaten Musi Banyuasin<sup>[1]</sup> Perbaikan dan pembenahan yang terus dilakukan oleh DPMPTSP dengan menerapkan sistem evaluasi antara lain sebagai berikut :

1. Melaksanakan laporan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan setiap bulanan.<sup>[1]</sup>
2. Monitoring secara berkala di seluruh kecamatan di Kabupaten Musi Banyuasin.<sup>[1]</sup>
3. Melaksanakan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan 300 (tiga ratus) responden.<sup>[1]</sup>
4. Menyediakan Kotak Kepuasan Masyarakat.<sup>[1]</sup>
5. Menyusun Laporan Pengaduan Semester yang masuk pada *Website*, *E-Mail*, Kotak Saran, Petugas<sup>[1]</sup> Pengaduan, Nomor Telepon, dan Whatsapp.

Kebijakan Inovasi yang telah dilaksanakan pada 01 Februari 2018 dengan kategori tata kelola pemerintahan ini nyatanya terus memberikan manfaat bagi

peningkatan jumlah izin terbit di Kabupaten Musi Banyuasin. Kebijakan ini berdampak pada peningkatan antusiasme masyarakat dalam mengurus perizinan, tercatat adanya jumlah peningkatan yang signifikan dari tahun 2016 sampai 2018 sebanyak 63% dari 1.526 izin dan non izin pada tahun 2016 menjadi 2.400 ijin dan non izin pada tahun 2018. Selain peningkatan jumlah izin terbit dampak positif lain dari adanya inovasi SAJI MUBA ini adalah peningkatan nilai investasi di Kabupaten Musi Banyuasin pada tahun 2018 sebesar 5.462.854.216.136,- . dan yang paling penting adalah, adanya peningkatan tingkat kepuasan masyarakat semakin meningkat yang sebelumnya pada tahun 217 sebesar 83,88% menjadi 88,37% dengan mutu pelayanan dengan Nilai A dengan predikat Sangat Baik.

## **2. Faktor Pendukung Implementasi Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik**

SAJI MUBA merupakan salah satu program strategis Bupati dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga keberlanjutan inovasi ini menjadi yang utama untuk

dilaksanakan. Sebagai bentuk dukungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin telah menggelontorkan dana sebesar Rp. 230.000.000.' yang berasal dari APBD Kabupaten Musi Banyuasin sebagai upaya Optimalisasi pelayanan perizinan dan Non Perizininan di Kabupaten Musi Banyuasin dimana penggerak utama adalah pegawai DPMPTSP. Sedangkan yang menjadi penanggung jawab adalah Kabid DPMPTSP dan bersinergi dengan KPP PRATAMA, BPJS Kesehatan, BP2RD, Lurah, Kades dan Camat.

Dukungan lainnya dapat dilihat dari dikeluarkannya Perbup No 32/2019 tentang Penetapan Inovasi memastikan mobilisasi dari inovasi ini serta perjanjian kerjasama dengan *stakeholder* yang direview setiap tahunnya agar hubungan kemitraan dapat terjaga sehingga kualitas pelayanan publik ke masyarakat terus meningkat. Untuk memastikan keberlanjutannya, Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasi telah mengeluarkan kebijakan sebagai berikut :

1. Ditandatanganinya MoU antara Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin dengan Pengadilan Negeri Sekayu untuk pemanfaatan KANTONG SAJI untuk memprosesan Surat Keterangan Tidak Dipidana dan Surat Keterangan Tidak Dicabut Hak Pilih yang dikeluarkan oleh Pengadilan Negeri Sekayu.
2. Terbitnya Peraturan Bupati Musi Banyuasin tentang Penetapan Inovasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin.
3. Telah ada dukungan anggaran rutin yang dialokasikan melalui Anggaran Pendapatan Belanja Daerah dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran DPMPTSP.
4. Adanya regulasi berupa Surat Keputusan Nomor 1010/KPTS-DPMPTSP/2017 tentang Satuan Tugas Percepatan Pelaksanaan Berusaha Kabupaten Musi Banyuasin.
5. Kesepakatan/MoU dengan

pihak radio lokal "GEMA RANDIK" untuk mempublikasikan kapan dan [SEP]dimana gerai layanan perizinan dilaksanakan

Selain dukungan penuh dari Bupati Musi Banyuasin, Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik melalui kebijakan SAJI MUBA ini didukung oleh stakeholder terkait yang berkontribusi dan berperan sesuai dengan Tugas, Pokok dan Fungsinya masing-masing. Stakeholder yang dimaksudkan antara lain :

1. Sekretaris Daerah selaku Ketua Satuan Tugas (Satgas) Percepatan Berusaha di Kabupaten Musi Banyuasin yang bertugas diantaranya melakukan penyelesaian hambatan (*debottlenecking*) atas seluruh perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Kabupaten Musi Banyuasin. [SEP]
2. Masyarakat dan pelaku usaha yang mengajukan perizinan usaha [SEP]
3. Pihak perbankan yang

mengucurkan pinjaman untuk masyarakat dan pelaku usaha yang memiliki perizinan usaha. [SEP]

4. *Stakeholder* yang berasal dari instansi eksternal seperti KPP Pratama, BPJS Kesehatan, Bank [SEP]Sumsel Babel dan Pengadilan Negeri. [SEP]
5. Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah, Disdukcapil dan dan Tim Teknis perangkat daerah [SEP]Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. [SEP]
6. *Stakeholder* yang berasal dari Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, Pers, Lembaga Profesi, dan [SEP]Akademisi. [SEP]
7. DINKOMINFO, Bagian Humas, Radio Gema Randik, MUBA TV, Camat, Kades dan Lurah.

## SIMPULAN

Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu (DPSMPTSP) di Kabupaten Musi Banyuasin melalui Inovasi Siap Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan atau

disingkat SAJI MUBA telah perizinan jauh lebih Cepat, Mudah, memberikan dampak positif bagi Murah dan Tranparan. Sehingga perbaikan kualitas Birokrasi Pelayanan harapannya adanya peningkatan Publik di Kabupaten Musi Banyuasin. jumlah izin terbit yang lebih signifikan. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah izin terbit, peningkatan nilai investasi di Kabupaten Musi Banyuasin. Serta peningkatan Nilai kepuasan masyarakat dengan predikat Sangat Baik. Adapun faktor pendukung yang menentukan pelaksanaan inovasi SAJI MUBA ini adalah adanya dukungan Bupati Musi Banyuasin dan stakeholder terkait dengan Peizinan di Wilayah Kabupaten Musi Banyuasin.

## SARAN

Inovasi SAJI MUBA hendaknya disosialisasikan secara berkala untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang proses perizinan, menginformasikan mekanisme, syarat, prosedur dan tarif retribusi. Sosialisasi ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan pemahaman pada masyarakat terkait proses perizinan tetapi juga memberikan keyakinan pada masyarakat bahwa adanya Inovasi SAJI MUBA menjadikan proses

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Muluk, M. R. K. (2008). Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang: Bayumedia.
- Tjoroamidjojo, B. (2001). Reformasi Administrasi Publik. Jakarta: PPs Ilmu Administrasi Universitas Krisnadwipayana.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.
- PERATURAN  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2003. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta.

## MEDIA ONLINE

[Satu Satunya Kabupaten di Sumsel: Muba Raih Penghargaan dari Kemenpan RB.](http://infopublik.id/kategori/usantara/313929/satu-satunya-kabupaten-di-sumsel-muba-raih-penghargaan-dari-kemenpan-rb?show=) 28 November 2018 diakses pada <http://infopublik.id/kategori/usantara/313929/satu-satunya-kabupaten-di-sumsel-muba-raih-penghargaan-dari-kemenpan-rb?show=> pada 16 Mei 2019 Pukul 20.34 WITA

Pemkab MUBA Raih Penghargaan Inovasi Pelayanan Publik 2018 Dari Gubernur Sumsel, Ini Target Selanjutnya!. 3 Desember

2018 diakses pada  
<https://korankito.com/2018/12/03/pemkab-muba-raih-penghargaan-inovasi-pelayanan-publik-2018-dari-gubernur-sumsel-ini-target-selanjutnya.html> pada 16 Mei  
2019 Pukul 20.48 WITA