

Implementasi Business Licensing Coaching and Socialization Officer (BLCSO) di DPMPTSP Kota Surabaya

Andhika Akbar Ramadhan¹, Agus Widiyarta²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Abstract

Surabaya City is one of the cities that provides good quality public services. The Surabaya City Government through the Business Licensing Coaching and Socialization Officer (BLCSO) at the Surabaya City Investment and One Stop Integrated Service Office, provides assistance and socialization related to Business Licensing and Non-Licensing Services for Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs). This activity is carried out to encourage all business actors to have a Business License Number (NIB) as a form of business legality. The purpose of this research is to find out the role and facilities of BLCSO towards business actors in making NIB for MSMEs in Surabaya City. This research was conducted using descriptive qualitative method with data collection through field observation, interviews, and documentation. After that, a SWOT analysis was carried out to improve services. The results of this study indicate that the quality of public services through BLCSO at the DPMPTSP of Surabaya City has been running well. This is evidenced by the 5 dimensions of public service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Therefore, BLCSO is a strategic platform in facilitating and improving the effectiveness of the business licensing process.

Kata kunci: Business Licensing, Micro, Small and Medium Enterprises, Business Licensing Coaching and Socialization Officer

Pendahuluan

Penyediaan layanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dilanda dengan berbagai masalah, sebagai contoh misalnya mengenai prosedur pelayanan yang rumit dan ketidakpastian waktu bagi masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpercayaan terhadap penyedia layanan karena masyarakat cenderung mencari cara lain seperti menawarkan tip atau biaya tambahan sebagai kelancaran

proses perizinan atau untuk mendapatkan layanan (Riska Chyntia Dewi and Suparno Suparno 2022). Dalam mengatasi kondisi tersebut pemerintah perlu melakukan upaya peningkatan standar pelayanan publik yang dilakukan untuk mencapai pelayanan publik yang prima. Hal ini dilakukan karena tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah menerapkan

*) Corresponding Author

Email : 21041010223@student.upnjatim.ac.id

prinsip *good governance* sebagai mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, dan diperlukan juga reformasi birokrasi bagi pemerintah untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien, dengan demikian besar harapannya untuk dapat mengembalikan serta membangun kembali kepercayaan masyarakat kepada instansi pemerintah.

Pemerintah Kota Surabaya melakukan perubahan Perwali yang semula Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan menjadi Perwali Nomor 52 Tahun 2023 Tentang Perizinan dan Non Perizinan di Kota Surabaya. Perubahan ini dilakukan sebagai bentuk reformasi birokrasi serta mengimplementasikan birokrasi pemerintah yang mampu menjunjung tinggi prinsip dasar kode etik aparatur negara, berintegritas dengan baik, berkinerja baik, dan bebas dari korupsi, kolusi, serta nepotisme (KKN), selain itu mampu untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang profesional dalam memberikan pelayanan secara netral (MenpanRB 2024). menurut Tjokroamidjojo (2001 : 69) dalam (Riyadi 2008) mengatakan bahwa sistem dan budaya politik yang lebih terbuka, egaliter, dan toleran muncul dari reformasi sebagai sistem menuju budaya politik yang bersifat paternal, otokratis, monolitik, terpusat dengan regulasi yang kuat dan intervensi pemerintah yang seringkali mendistorsi KKN. Pada budaya baru ini, masyarakat adalah agen ekonomi

utama dalam sistem pasar yang lebih adil. Sementara itu, Reformasi Birokrasi menurut (Taufiq et al. 2017) menyebutkan bahwa reformasi birokrasi merupakan peningkatan pelayanan publik, dalam hal kinerja birokrasi dilakukan dengan baik dan penggunaan anggaran yang efektif, efisien serta mencapai birokrasi yang berintegritas dan akuntabel.

Di dalam Perwali No.52 jenis dan jangka waktu perizinan dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan disederhanakan untuk memudahkan perizinan bagi masyarakat. Seluruh kegiatan usaha di daerah pada dasarnya wajib untuk memiliki perizinan dan non perizinan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sebagaimana dijelaskan pada ayat (1) dimana segala perizinan dan non perizinan diterbitkan oleh pemerintah daerah, pemerintah provinsi, dan pemerintah pusat berdasarkan kewenangannya (Nasional et al. 2023). Adanya perubahan perwali ini membuat Pemerintah Kota Surabaya mendorong percepatan pelayanan bagi pelaku usaha yang ingin membuat perizinan sebagai bukti legalitas usahanya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai pelayanan terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahapan permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan terpadu satu pintu menciptakan program untuk mendampingi seluruh Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ada di Kota Surabaya. Perizinan Berusaha penting bagi suatu usaha untuk menunjukkan legalitas sebagai wujud

perizinan sah menurut hukum yang diamanatkan oleh pemerintah bagi pelaku UMKM guna menunjang kegiatan usahanya. Pentingnya pemahaman pelaku usaha dalam memahami izin usaha tentunya akan membawa manfaat bagi perkembangan usaha. Maka dari itu, masyarakat saat ini mulai beradaptasi dengan pembaharuan perizinan berusaha, sebagai upaya dari perlindungan hukum atas kepemilikan sebagai instrumen legalitas, sebagaimana telah diatur dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia sehingga memiliki acuan dan aturan yang jelas (Assegaf, Juliani, and Sa'adah 2019). Pelaku usaha yang telah memenuhi semua unsur legalitas usaha dalam menjalankan usahanya, dapat dikatakan telah mematuhi aturan-aturan hukum yang telah berlaku di Indonesia.

Adanya kemajuan teknologi membuat persaingan global menjadi sengit, pasalnya seluruh negara akan saling mencapai *goals* untuk menggapai dan memperkokoh sistem perekonomiannya. Untuk menghadapi persaingan tersebut, Sistem birokrasi pada pemerintahan di Indonesia harus melakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan dalam berniaga. Apabila perekonomian dan usaha semakin tumbuh stabil, secara otomatis akan berpengaruh dengan keinginan masyarakat guna mengembangkan dan memajukan bisnis pelaku usaha (Wahyu Adi Mudiparwanto 2021). Sebagaimana dijelaskan pada Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yakni memberikan kewenangan *Online Single Submission* (OSS) oleh DPMPTSP sebagai koordinator perizinan berusaha.

Sebagaimana telah dijelaskan oleh penulis di awal kalimat, Reformasi birokrasi dan pencegahan korupsi merupakan agenda penting dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia. Khususnya di Kota Surabaya, DPMPTSP telah mengimplementasikan peran *Business Licensing Coaching and Socialization Officer* (BLCSO) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan perizinan berusaha melalui program yang telah dibentuk. Program ini disebut dengan "PESONA BUAYA" PEndampingan, Sinergi, dan sOsialisasi periziNAn Berusaha untuk UMK surabAYA. Dalam tugas dan fungsinya Pesona Buaya bertanggung jawab dalam pelayanan perizinan berusaha. Adapun pembagian tim kerja didalam Pesona Buaya untuk mendukung peningkatan jumlah kepemilikan Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai legalitas usaha, diantaranya *Data analyst*, *Social Media*, dan yang paling utama adalah *BLCSO*. Tim kerja yang dalam tugasnya memberikan pendampingan dan sosialisasi terkait Perizinan Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan bagi pelaku UMKM disebut dengan BLCSO. Tim BLCSO ditugaskan langsung ke lapangan dengan harapan bisa mendampingi pelaku usaha serta memberikan sosialisasi mengenai perizinan berusaha secara langsung. Terlebih lagi Pemerintah Kota Surabaya mendorong seluruh UMKM untuk mengurus surat izin usaha perdagangan agar mendapatkan NIB. Besar harapan Pemerintah Kota Surabaya bagi pelaku usaha untuk memiliki legalitas usaha, karena

keberadaan NIB ini penting untuk menempuh intervensi atau menjalankan program bagi perkembangan UMKM. Dalam perjalanannya Pemerintah Kota Surabaya terus mengevaluasi kegiatan tersebut, misalnya terdapat ketidaksesuaian data pelaku usaha dengan tata ruang yang telah disediakan oleh Pemkot Surabaya, maka dengan terpaksa perizinan tersebut akan dicabut atau dipindahkan.

Pengurusan NIB yang dilakukan oleh Tim Coaching lebih mudah karena saat ini sistem perizinan terintegrasi secara elektronik melalui website OSS dan SSW (Surabaya Single Window). Dengan pendataan yang terintegrasi pemerintah dapat mengklasifikasikan jumlah UMKM sesuai dengan jenis usahanya. Adanya OSS menjadikan solusi yang cukup baik untuk mengurus NIB serta memangkas tahapan untuk mendapatkan izin usaha. Pelaku usaha yang telah melakukan input data kedalam OSS akan mendapatkan sertifikat usaha secara resmi. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Tim Coaching masih terdapat para pelaku UMKM di Kota Surabaya yang masih belum paham mengenai pentingnya mempunyai NIB, disisi lain beberapa dari pelaku usaha ini belum mengetahui tentang cara mendaftarkan usahanya melalui website oss.go.id. Hadirnya *Tim Business Licensing Coaching and Socialization* ini adalah untuk memberikan pemahaman dan memfasilitasi pelaku usaha dalam pembuatan NIB bagi UMKM yang ada

di Kota Surabaya serta turut berperan dalam mencegah terjadinya praktik korupsi di bidang perizinan berusaha karena prosesnya yang langsung terjun ke lapangan dan dilakukan secara transparan, disisi lain kegiatan ini dilakukan sebagai bentuk implementasi birokrasi serta mencegah terjadinya praktik KKN. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik sangat penting dan berfokus pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kualitas pelayanan publik dengan lima dimensi menurut teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Darmawati , Irmawati 2022) untuk menganalisis kualitas pelayanan publik

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif ini berangkat dari penelitian studi lapangan secara objektif dan subjektif. Peneliti menggambarkan bagaimana implementasi birokrasi dalam memberikan pendampingan perizinan berusaha melalui website OSS pada pelaku UMKM di Kota Surabaya. Dengan menggunakan Analisis SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, dan threat*) penulis memusatkan perhatian pada kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman bagi Tim Coaching. Fokus pengumpulan data juga mencakup berbagai jenis bukti data tambahan, antara lain wawancara, observasi lapangan langsung, dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Hasil yang diperoleh dari wawancara peneliti kepada Tim Kerja DPMPTSP mengenai penampilan staf yang akan memberikan pelayanan, dapat memengaruhi dalam proses pelayanan bagi masyarakat yang ingin mengurus perizinan. Menurutnya penampilan adalah salah satu unsur yang mendukung dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat, karena penampilan dan sikap adalah hal yang peramakali pemohon lihat ketika ingin mengurus perizinan. Hal yang sama diungkapkan menurut (Dan et al. 2024) bahwa masyarakat merasa senang apabila penampilan staff telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Melalui hasil wawancara dengan staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat diketahui bahwasanya masyarakat selain menilai dari kualitas pelayanan yang diterima, juga dilihat dari segi proses pelayanannya dan penampilan pelayanan.

Selain itu, fasilitas fisik yang digunakan untuk melakukan coaching dan sosialisasi seperti Klinik Investasi yang tersedia di dalam MPP Siola juga dilengkapi oleh peralatan teknologi informasi yang modern guna mempermudah proses coaching, tersedia juga komputer dengan database perizinan yang selalu update. Media yang digunakan untuk sosialisasi berupa brosur, panduan, juga disediakan dan dirancang dengan sangat baik guna memudahkan pemahaman bagi pelaku usaha yang

ingin melakukan proses perizinan sehingga kualitas tangibles ini sangat berkontribusi kepada persepsi dan profesionalisme layanan yang diberikan oleh BLCSO

2. Reability (Kehandalan)

Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Tim Kerja DPMPTSP terkait perizinan dan non perizinan dalam kehandalan untuk proses percepatan perizinan juga dapat menentukan kualitas pelayanan publik, staf PTSP mengatakan bahwa untuk seluruh jenis permohonan perizinan telah terintegrasi secara elektronik dan memiliki waktu yang telah ditentukan oleh pemerintah pusat. Sehingga selama pemberian pelayanan, staf bisa memberikan kejelasan waktu bagi pelaku UMKM untuk penerbitan perizinan berusaha.

Kehandalan tim BLCSO juga bisa dilihat dari segi konsistensi dan akurasi informasi yang diberikan kepada pelaku usaha. Sebelum terjun ke lapangan, tim coaching tentunya dibekali dengan pengetahuan secara menyeluruh sesuai dengan regulasi dan prosedur perizinan terbaru. Sehingga segala materi yang disampaikan adalah valid dan benar adanya.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Tim BLCSO di DPMPTSP Kota Surabaya selalu berusaha merespon segala pertanyaan pelaku usaha dengan tanggap. di DPMPTSP juga menyediakan layanan konsultasi secara langsung di kantor dan juga melalui telepon. Berdasarkan dengan

hasil wawancara yang dilakukan oleh informan peneliti mengenai kesigapan staf pada saat merespon permohonan yang disampaikan oleh pemohon untuk menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa tiap permohonan yang masuk direspon langsung dengan baik dan membantu memberikan solusi dari segala permasalahan. Disisi lain, informan menyampaikan bahwa pegawai disini sudah cukup merespon permohonan, namun juga masih terdapat pegawai yang tidak memberikan jawaban yang puas bagi pemohon. Dalam pelaksanaannya tim BLCSO menunjukkan komitmennya untuk meningkatkan kualitas layanan dengan merespon segala pertanyaan dari pelaku usaha sebagai bentuk upaya pemenuhan indikator daya tanggap yang diukur, mengingat indikator daya tanggap bisa di lihat melalui pengaduan yang terdapat di DPMPTSP.

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan pelayanan merupakan suatu bentuk pelayanan yang sangat diperlukan di berbagai MPP. Pada BLCSO di DPMPTSP Kota Surabaya juga ikut memberikan jaminan pelayanan yang dapat dilihat dari pengetahuan, kemampuan, etika, dan sopan santun yang dimiliki oleh para staf. Pelayanan yang diberikan secara jujur dan dapat diandalkan maka membuat kepuasan serta kualitas pelayanan semakin meningkat. Jaminan pelayanan yang telah diberikan oleh staf BLCSO telah dilakukan dengan baik. Hal ini dibuktikan dari pemberian pelayanan

kepada pelaku UMKM dan ketepatan waktu dalam membantu proses perizinan berusaha dan lainnya, baik di klinik investasi maupun kegiatan Car Free Day di Taman Bungkul yang dilakukan setiap sebulan sekali.

Salah satu inovasi yang dilakukan oleh DPMPTSP yaitu pembukaan stan di CFD Taman Bungkul. Kegiatan ini dilakukan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai pentingnya NIB dalam suatu usaha. Adanya pembukaan stan ini menunjukkan jika BLCSO berinteraksi secara langsung dengan pelaku UMKM sehingga memiliki dan meningkatkan jaminan kepercayaan terhadap layanan yang telah disediakan.

5. Empathy (Empati)

Tim BLCSO DPMPTSP Kota Surabaya telah memberikan kualitas yang sangat baik pada dimensi empati. Berdasarkan dengan observasi dan wawancara serta sistem kerja yang dilakukan, dapat terlihat bahwa tim BLCSO mampu melakukan interaksi dan komunikasi yang sangat baik dengan para pelaku UMKM. Hal tersebut dapat dilihat dari antusias masyarakat atau pelaku UMKM yang datang ke stan untuk berkonsultasi dan mendapatkan informasi. Tim BLCSO menunjukkan perhatian dan kesungguhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perhatian dan kesungguhan dalam empati tim BLCSO ini membuat masyarakat yang melakukan konsultasi mengenai NIB merasa dihargai dan memberikan kesan bahwa tim BLCSO mampu

memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat.

Analisis SWOT juga dilakukan oleh penulis untuk mengetahui pentingnya Peran Business Licensing Coaching and Socialization Officer di DPMPTSP dalam mendorong perizinan berusaha Kota Surabaya. Menurut Siswanto (2019) melalui jurnal (Wahyuni, S, and Junaeda 2023) tujuan analisis SWOT digunakan unruk mengarahkan analisis strategi melalui cara memfokuskan perhaian pada kekuatan (strenghts), kelemahan (weakness), peluang (opportunities), dan ancaman (threats).

ANALISIS SWOT				
No	Strengths (Kekuatan)	Weakness (Kelemahan)	Opportunities (Peluang)	Threats (Ancaman)
1	Keberadaan Business Licensing Coaching and Socialization Officer (BLC SO) yang terlatih	Keterbatasan jumlah BLC SO dibandingkan dengan jumlah pelaku usaha	Peningkatan minat investasi di Kota Surabaya	Perubahan regulasi yang cepat di tingkat pusat
2	Dukungan pemerintah kota dalam program perizinan berusaha	Kemungkinan tumpang tindih tugas dengan petugas lain di DPMPTSP	Perkembangan teknologi yang dapat meningkatkan efisiensi pelayanan	Ketidakstabilan ekonomi yang dapat mempengaruhi iklim usaha
3	Sistem pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP	Ketergantungan pada teknologi informasi yang mungkin tidak selalu andal	Kolaborasi dengan Dinas terkait dan Pemkot Surabaya	Resistensi dari pelaku usaha yang sudah terbiasa dengan sistem yang lama
4	Kemampuan BLC SO dalam memberikan coaching dan sosialisasi	Potensi resistensi dari pelaku usaha terhadap perubahan regulasi	Peningkatan kesadaran pelaku usaha akan pentingnya perizinan	Ketergantungan pelaku usaha untuk layanan yang disediakan

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan oleh penulis, kesimpulan dari penelitian ini yakni *Business Licensing Coaching and Socialization Officer* (BLC SO) memiliki posisi yang sangat strategis dalam memfasilitasi dan meningkatkan efektivitas proses perizinan berusaha melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya. Hal ini

dibuktikan dari hasil 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan dengan baik. Peran BLC SO dalam perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Surabaya sangat penting dan diperlukan dalam mendukung iklim investasi dan pertumbuhan ekonomi di Kota Surabaya. Meskipun harus menghadapi berbagai tantangan, BLC SO bisa dengan mudah dalam memanfaatkan kekuatan yang dimiliki, sehingga bisa mengoptimalkan peluang yang tersedia, dan juga hadirnya BLC SO dapat terus meningkatkan kualitas layanan perizinan berusaha di Kota Surabaya. Sebagai saran, Tim Pesona Buaya dan DPMPTSP Kota Surabaya bisa menyesuaikan jumlah tenaga kerja BLC SO. Mengingat jumlah pelaku usaha kini semakin banyak, sehingga diperlukan personel tambahan agar program Pendampingan Perizinan Berusaha dapat dilakukan secara lebih maksimal dan tidak terjadi tumpang tindih tugas dengan tim kerja lain.

References

- Assegaf, Muhammad Iqbal Fitra, Henny Juliani, and Nabitatus Sa'adah. 2019. "Pelaksanaan Online Single Submission (Oss) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Jawa Tengah." *Diponegoro Law Journal* 8(2):1328–42.
- Dan, Kompetensi, Disiplin Kerja, Nia Ratmelia, Widi Dewi Ruspitasari, and Mohammad Bukhori. 2024. "Kepuasan Masyarakat (Kasus

Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Kutai.” (1):746–61.

Darmawati , Irmawati, Rizky Nurwahidah. 2022. “Program Studi Administrasi Publik.” *Jurnal Ilmiah Administrasita*’ 13(01):11–21.

Nasional, Pembangunan, Cara Penyusunan, Tata Cara Penyusunan, Evaluasi Pelaksanaan, Rencana Pembangunan, and Rencana Kerja Pemerintah. 2023. “Walikota Surabaya Provinsi Jawa Timur.” 2017:1–17.

Riska Chyntia Dewi, and Suparno Suparno. 2022. “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.” *Jurnal Media Administrasi* 7(1):78–90. doi: 10.56444/jma.v7i1.67.

Riyadi. 2008. “Reformasi Birokrasi Dalam Perspektif Perilaku Administrasi.” *Jurnal Ilmu Administrasi* 5(1):110–18.

Taufiq, Muhammad, Evi Maya Savira, Wisber Wiryanto, and Trimanto Santoso. 2017. “Kajian Model Reformasi Birokrasi.” *Pusat Kajian Reformasi Administrasi Lembaga Administrasi Negara* 1–192.

Wahyu Adi Mudiparwanto, Ade Gunawan. 2021. “Diversi Jurnal Hukum.” *Diversi Jurnal Hukum* 7(1):129–50.

Wahyuni, Ramli S, and Junaeda. 2023. “Analisis Strategi Pengembangan Usaha Percetakan.” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 25(4):740–49.