

Optimalisasi Pelayanan Perizinan Untuk Mendukung Kelancaran Usaha Pelaku Umkm Di Dpmpstsp Kabupaten Jember

Satria Putra Cahaya¹, Muhammad Sholihin², M. Qisomul Aqli³

Program Studi Ekonomi Syariah, UIN KHAS Jember

¹akuadalah01s@gmail.com, ²muhammadsolihin111@gmail.com, ³mqisomulaqli04@gmail.com

Abstrak

Salah satu cara agar usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kabupaten Jember dapat berjalan lancar adalah dengan mengoptimalkan pelayanan perizinan. Tugas untuk menyediakan layanan perizinan bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) menjadi tanggung jawab Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa ada kesenjangan negatif antara harapan dan persepsi masyarakat dalam hal kualitas layanan perizinan yang masih belum optimal. Sistem perizinan berbasis digital seperti Online Single Submission (OSS) merupakan sistem yang bertujuan untuk mempercepat proses perizinan dan meningkatkan transparansi, tetapi masih ada tantangan lainnya, seperti kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat. Selain itu, efektivitas layanan perizinan saat ini juga dipengaruhi dengan adanya efisiensi anggaran. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis berbagai strategi yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan pelayanan perizinan UMKM di Kabupaten Jember. Beberapa pendekatan yang disarankan termasuk membagi shift kerja pegawai untuk meningkatkan efisiensi layanan; meningkatkan pemahaman pelaku UMKM tentang hukum perizinan; dan memberikan kewenangan perizinan kepada DPMPTSP untuk mempercepat proses pengambilan keputusan. Dengan optimalisasi layanan perizinan, UMKM diharapkan dapat memperoleh legalitas usaha dengan lebih mudah. Ini akan memungkinkan mereka untuk berkembang dan berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi lokal secara berkelanjutan.

Kata kunci: peningkatan ekonomi, optimalisasi pelayanan perizinan, UMKM, DPMPTSP, Online Single Submission (OSS), dan pertumbuhan ekonomi

PENDAHULUAN

Optimalisasi pelayanan perizinan yang efektif dan efisien merupakan salah satu faktor utama dalam membantu para pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk mempermudah kelancaran usahanya. Dengan perizinan ini pelaku UMKM bisa mendapatkan legalitas resmi untuk beroperasi secara sah dan berhak mendapatkan perlindungan hukum. Di Kabupaten Jember, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berperan penting untuk menyediakan layanan perizinan usaha bagi pelaku UMKM. Namun, terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan perizinan masih berada pada kategori cukup, salah satunya dalam jurnal penelitian yang ditulis oleh Putra et al. (2024) menyatakan bahwa ada kesenjangan negatif antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yaitu sebesar -14,3 diukur menggunakan metode Servqual (Service Quality Model).

Kurang optimalnya kualitas pelayanan perizinan tersebut menjadikan inovasi digital sebagai salah satu solusinya. Pada tahun 2018 pemerintah menerbitkan sebuah sistem perizinan usaha yang berbasis elektronik yaitu Online Single Submission (OSS) yang merupakan sebuah sistem yang dikelola oleh Kementerian Investasi/BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal) yang digunakan untuk menerbitkan berbagai izin serta bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi dalam layanan perizinan. Berdasarkan penelitian yang ditulis oleh Zahra (2024) Inovasi digital tersebut telah berhasil memangkas alur birokrasi menjadi lebih sederhana sehingga para pelaku UMKM menjadi lebih mudah dan cepat dalam memperoleh izin usahanya.

Meskipun demikian, beberapa masalah dalam pelayanan perizinan masih perlu ditangani untuk mencapai optimalisasi. Efisiensi anggaran yang disebabkan oleh kebijakan pemerintah, yang mengakibatkan pengurangan jam kerja pegawai dan penurunan kualitas layanan, merupakan salah satu tantangan utama. Selain itu, di era komputer dan internet, meningkatkan efisiensi pelayanan dengan menggunakan teknologi juga merupakan tantangan tersendiri. Menurut Mu'abidah (2023), salah satu kendala utama dalam penerapan kebijakan digitalisasi perizinan adalah kurangnya pemahaman masyarakat dan kurangnya sosialisasi tentang penggunaan sistem OSS.

Maka dari itu, untuk memudahkan dan mendukung operasi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kabupaten Jember, diperlukan upaya komprehensif untuk optimalisasi pelayanan perizinan. Sehingga pelayanan dapat berjalan lebih lancar, salah satu langkah yang dapat diambil adalah membagi karyawan ke dalam dua tim, masing-masing bekerja pada shift pagi dan siang. Selain itu, pelaku UMKM harus dididik tentang aplikasi yang digunakan dalam proses perizinan sehingga mereka dapat mengajukan izin secara mandiri tanpa bergantung pada pegawai.

Dengan langkah-langkah ini, diharapkan proses perizinan menjadi lebih cepat dan efektif. Ini akan semakin mendukung pertumbuhan usaha kecil dan menengah (UMKM) dan perekonomian daerah.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan secara menyeluruh terkait tantangan dan proses optimalisasi pelayanan perizinan untuk pelaku UMKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember. Metode ini digunakan untuk mengamati fenomena yang terjadi di lapangan berdasarkan pengalaman. Lokasi penelitian ini di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember yang memiliki tanggung jawab dalam hal perizinan usaha, dengan waktu penelitian selama 40 hari kerja mulai tanggal 2 Januari-28 Februari 2025.

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara dengan pegawai DPMPTSP, serta beberapa orang yang terkait dengan proses perizinan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari laporan DPMPTSP, studi dokumentasi, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Selain itu, observasi secara langsung juga dilakukan untuk mengamati kualitas layanan perizinan langsung salah satunya seperti penerapan sistem digital Online Single Submission (OSS) pada proses perizinan. Dengan pendekatan tersebut diharapkan bisa meningkatkan keakuratan hasil penelitian dan bisa memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan bagi para pelaku UMKM di Kabupaten Jember.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu faktor utama yang membantu usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) berjalan lebih lancar adalah optimalisasi pelayanan perizinan. Pelaku UMKM yang memiliki izin ini dapat memperoleh legalitas resmi untuk beroperasi secara sah dan berhak atas perlindungan hukum. Di Kabupaten Jember, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bertanggung jawab atas penyediaan layanan perizinan usaha bagi usaha kecil dan menengah (UMKM). Namun, beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perizinan masih berada pada tingkat yang belum optimal, salah satunya dalam jurnal penelitian Putra et al. (2024) yang menghasilkan nilai -14,3 dari Model Kualitas Pelayanan Servqual, yang menunjukkan kesenjangan negatif antara persepsi masyarakat dan harapan terhadap pelayanan perizinan. Inovasi digital adalah salah satu solusi untuk kualitas pelayanan perizinan yang buruk. Pemerintah meluncurkan sistem perizinan usaha berbasis elektronik, Online Single Submission (OSS) pada tahun 2018. Sistem ini dikelola oleh Kementerian Investasi/BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal) dan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan perizinan.

Menurut penelitian Zahra (2024), inovasi digital telah membuat proses birokrasi lebih mudah bagi UMKM untuk mendapatkan izin usaha. Tetapi masih perlu optimalisasi dalam pelayanan perizinan karena masih ada masalah. Ada beberapa tantangan saat ini, diantaranya adalah adanya efisiensi anggaran oleh kebijakan pemerintah, yang mengakibatkan pengurangan jam kerja pegawai dan penurunan efisiensi pelayanan. Selain itu, implementasi teknologi modern untuk meningkatkan efisiensi pelayanan juga menjadi tantangan. Menurut Mu'abidah (2023) dalam penelitiannya, salah satu hambatan utama dalam menerapkan kebijakan digitalisasi ini adalah kurangnya pemahaman masyarakat dan kurangnya sosialisasi tentang penggunaan sistem OSS. Upaya harus dilakukan untuk lebih mengoptimalkan pelayanan perizinan secara komprehensif agar usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kabupaten Jember dapat berjalan lancar. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan perizinan ditengah efisiensi anggaran adalah dengan membagi karyawan menjadi dua tim yang bekerja sama untuk shift pagi dan siang, dan mensosialisasikan aplikasi yang digunakan untuk pelayanan perizinan sehingga bisnis UMKM dapat memproses datanya tanpa bergantung hanya pada pegawai perizinan. Dengan demikian, diharapkan dapat membantu pelaku UMKM memperoleh izin usaha, yang pada gilirannya akan meningkatkan ekonomi lokal melalui pengembangan sektor UMKM.

PERAN PERIZINAN UMKM DAN TANTANGAN DI KABUPATEN JEMBER

Industri kecil dan menengah (UMKM) memainkan peran penting dalam perekonomian Indonesia. UMKM memberikan lapangan kerja, mendukung produk lokal, dan berkontribusi pada PDB. Mereka juga mampu menyerap 97% dari angkatan kerja dan 60,4% dari total investasi di Indonesia. Dengan jumlah UMKM yang besar, Indonesia memiliki potensi basis ekonomi nasional yang kuat. Selain itu, UMKM berfungsi sebagai sarana pemerataan tingkat ekonomi rakyat kecil, mengentaskan kemiskinan, dan menghasilkan devisa (Sulastris 2022).

Perizinan memberikan UMKM landasan legal untuk beroperasi dan mendapatkan perlindungan hukum. Legalitas usaha melalui perizinan memberikan kepastian hukum, membantu pengembangan bisnis, memungkinkan partisipasi dalam program pemerintah, dan menjadi bukti izin usaha yang sah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember bertanggung jawab untuk menyediakan perizinan usaha. Pemerintah daerah percaya bahwa pelaku UMKM adalah bagian penting dari upaya pemerintah untuk mendukung ekonomi rakyat kecil. Namun, ada perbedaan yang buruk antara persepsi masyarakat dan harapan tentang kualitas pelayanan perizinan. Beberapa pelaku usaha menyatakan bahwa proses perizinan menjadi kurang efektif dan bahwa pegawai DPMPTSP harus lebih bertanggung jawab. Faktor-faktor seperti prosedur yang sulit, biaya yang tinggi, dan kurangnya pengetahuan tentang pentingnya perizinan juga menjadi kendala bagi pelaku UMKM (Amartha 2024).

INOVASI DIGITAL MELALUI OSS DAN KENDALA YANG DIHADAPI

Untuk menyelesaikannya, pemerintah meluncurkan Online Single Submission (OSS) pada 21 Juni 2018. Peraturan Pemerintah (PP) No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik adalah dasar untuk sistem ini. OSS dibuat untuk membantu pemerintah Indonesia mempercepat dan mempermudah layanan perizinan. Tujuan OSS adalah untuk mengurangi birokrasi dan mempercepat proses perizinan bagi UMKM. Untuk mencapai tujuan ini, sistem ini menciptakan sistem layanan terintegrasi secara online yang menyatukan sistem perizinan Indonesia. Dengan demikian, semua permohonan perizinan diproses melalui satu sistem online. Oleh karena itu, transparansi dapat ditingkatkan dengan mengurangi prosedur birokrasi yang diperlukan untuk mendapatkan izin usaha, baik di tingkat lokal maupun nasional.

Presiden Joko Widodo mengutamakan layanan OSS sebagai bagian dari reformasi yang lebih besar untuk meningkatkan keramahan investasi Indonesia. Saat ini, investor yang mengajukan OSS dapat mendapatkan izin usaha dalam waktu 30 menit. Namun, beberapa hambatan menghalangi pelaksanaannya, seperti kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat yang buruk. Misalnya, karena website OSS hanya dalam bahasa Indonesia, sebagian besar investor asing masih harus bergantung pada konsultan atau agen bisnis lokal untuk mengirimkan informasi dan mendapatkan izin yang diperlukan. Selain itu, sistem OSS tidak dapat mendapatkan semua izin; hanya izin yang berkaitan dengan pendaftaran bisnis yang dapat diakses. Mungkin akan ada perjuangan terus menerus untuk mendapatkan izin tambahan, terutama di tingkat lokal (Info Publik, 2021).

STRATEGI OPTIMALISASI PELAYANAN PERIZINAN UMKM

Optimalisasi pelayanan perizinan UMKM memerlukan langkah-langkah komprehensif. Langkah-langkah ini sangat penting untuk membuat proses perizinan menjadi mudah, cepat, dan transparan, dan meningkatkan kepercayaan publik. Beberapa metode yang dapat digunakan termasuk:

- 1) Pembagian shift: Membagi karyawan menjadi dua tim untuk shift pagi dan siang agar dapat memastikan pelayanan berjalan lancar. Pembagian shift juga dapat mengurangi jam kerja pegawai sehingga menjadi salah satu solusi dari adanya efisiensi anggaran akibat kebijakan pemerintah, memperpanjang jam pelayanan, memberikan fleksibilitas bagi UMKM yang memiliki keterbatasan waktu, dan mengurangi beban kerja, sehingga karyawan dapat memberikan layanan yang lebih baik.
- 2) Sosialisasi aplikasi perizinan: Memberdayakan pelaku UMKM untuk memproses data secara mandiri dengan menyebarkan aplikasi yang digunakan untuk pelayanan perizinan kepada mereka. Sosialisasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti memberikan pelatihan, mengadakan workshop, atau menyediakan sumber daya informasi yang mudah diakses. Pelaku UMKM dapat menghemat waktu dan biaya dengan memahami cara mengajukan izin. Faktor yang menghambat optimalisasi pelayanan adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan aplikasi website OSS-RBA.
- 3) Peningkatan pemahaman hukum: Pelaku UMKM dapat memahami pentingnya izin usaha dan cara mengurusnya melalui penyuluhan dan pendampingan hukum. Pemerintah dapat bekerja sama dengan lembaga terkait untuk memberikan penyuluhan hukum rutin kepada pelaku UMKM. Mereka juga dapat menerima pendampingan secara pribadi jika mereka mengalami kesulitan dalam proses perizinan. Karena banyak usaha kecil dan menengah (UMKM) yang belum mengurus izin usaha, penting untuk mensosialisasikan pentingnya legalitas izin usaha.

- 4) Pelimpahan otoritas izin: Bupati harus memberikan otoritas izin kepada DPMPTSP sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tujuan pelepasan wewenang ini adalah untuk mengurangi birokrasi dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, pelayanan perizinan dapat memenuhi kebutuhan UMKM dengan lebih efektif dan responsif (Ratinah, dkk., 2024).

Selain langkah-langkah yang disebutkan di atas, optimalisasi pelayanan perizinan UMKM juga memerlukan bantuan dari berbagai pihak, termasuk masyarakat, pemerintah pusat, dan pemerintah daerah. Pemerintah pusat dapat membantu dengan membuat kebijakan dan regulasi yang mempermudah proses perizinan; pemerintah daerah dapat membantu dengan menyediakan infrastruktur dan sumber daya yang memadai; dan masyarakat dapat membantu dengan menjadi aktif dalam pengawasan dan evaluasi pelayanan perizinan. Pelayanan mobil keliling dan pelatihan klinik dapat menjangkau lokasi yang jauh dari kantor DPMPTSP.

DAMPAK POSITIF BAGI UMKM DAN PEREKONOMIAN LOKAL

Diharapkan UMKM di Kabupaten Jember dapat memperoleh izin usaha dengan lebih mudah dengan mengoptimalkan layanan perizinan. Proses perizinan yang mudah dan efektif akan menarik lebih banyak bisnis untuk mendaftarkan bisnis mereka, sehingga menambah jumlah UMKM yang terdaftar secara resmi. Pengembangan UMKM akan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal. UMKM memiliki potensi besar untuk berkembang dan menghasilkan produk inovatif dan berkualitas tinggi yang mampu bersaing di pasar lokal maupun internasional (DISKOPUM 2024).

Legalitas usaha memiliki peran krusial dalam memberikan kepastian hukum bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) serta membuka peluang bagi mereka untuk berkembang secara berkelanjutan. Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM, kepemilikan izin usaha merupakan salah satu aspek fundamental yang mendukung keberlanjutan usaha kecil (Kementerian Koperasi dan UKM, 2021). Dengan memiliki legalitas yang sah, UMKM dapat memperoleh akses yang lebih luas terhadap berbagai fasilitas pendukung, seperti pembiayaan perbankan, program pelatihan, serta pendampingan usaha dari pemerintah dan lembaga terkait (Suryani & Prabowo, 2022).

Salah satu manfaat utama legalitas usaha adalah kemudahan dalam mengakses pembiayaan. Bank dan lembaga keuangan umumnya mensyaratkan dokumen legalitas seperti Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) sebagai prasyarat untuk memperoleh pinjaman modal (Setiawan, 2023). Selain itu, UMKM yang telah terdaftar secara resmi juga berkesempatan mendapatkan pendampingan dari pemerintah, baik dalam bentuk pelatihan kewirausahaan maupun fasilitasi pemasaran produk (Hidayat, 2021).

Legalitas usaha juga berperan dalam meningkatkan kepercayaan mitra bisnis dan konsumen terhadap UMKM. Dengan adanya kepastian hukum, UMKM dapat menjalin kerja sama dengan perusahaan besar, distributor, dan platform e-commerce, yang pada akhirnya membuka peluang ekspansi pasar (Rahman & Fitriani, 2020). Kepercayaan konsumen terhadap produk yang memiliki standar legalitas yang jelas juga meningkat, sehingga dapat berkontribusi pada peningkatan volume penjualan.

Di Jember, salah satu upaya yang dilakukan untuk mendukung legalitas UMKM adalah melalui peran Asosiasi UMKM Jember dalam membantu proses pendaftaran usaha dan pemasaran produk secara daring maupun luring. Melalui berbagai program, asosiasi ini mendorong UMKM lokal untuk memanfaatkan teknologi digital dalam pemasaran, yang sejalan dengan perkembangan ekonomi digital di Indonesia (Wijaya, 2022). Dengan adanya dukungan dari berbagai pihak, optimalisasi legalitas usaha dapat menjadi kunci utama dalam meningkatkan daya saing UMKM di tingkat nasional maupun global.

Dengan berkembangnya UMKM, pertumbuhan ekonomi Kabupaten Jember menjadi lebih baik karena UMKM menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, dan mengurangi pengangguran. Selain itu, UMKM membantu meningkatkan PDRB Kabupaten Jember. Untuk mendorong UMKM melakukan legalitas berusaha yang berdampak pada pertumbuhan ekonomi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember yang juga menjadi salah satu dinas penanggung jawab. Oleh karena itu, langkah strategis untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan di Kabupaten Jember adalah dengan mengoptimalkan pelayanan perizinan UMKM (Hamdani 2023).

KESIMPULAN

Optimalisasi pelayanan perizinan memiliki peran yang sangat penting dalam membantu bisnis mikro, kecil, dan menengah (UMKM) beroperasi dengan baik di Kabupaten Jember. Digitalisasi layanan, transparansi prosedur, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia di DPMPTSP adalah komponen utama yang meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan. Sistem perizinan berbasis elektronik seperti Online Single Submission (OSS) telah mempercepat proses perizinan dan membuatnya lebih mudah bagi pelaku bisnis. Namun, masih ada beberapa tantangan yang dihadapi, seperti kurangnya

informasi tentang peraturan terbaru, kurangnya pemahaman pelaku UMKM tentang sistem perizinan digital, dan keterbatasan akses teknologi. Oleh karena itu, untuk memastikan UMKM dapat berkembang dengan lebih baik dan memberikan dampak positif terhadap perekonomian daerah, optimalisasi pelayanan perizinan masih perlu ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amartha, T. B. (2024). Kontribusi dan peran UMKM dalam perekonomian Indonesia. Amarta.
- DISKOPUM. (2024, September 5). Bupati Jember menerima penghargaan bakti koperasi dan usaha kecil menengah (UKM). PPID Jemberkab. Diakses pada 2 Februari 2025, dari <https://ppid.jemberkab.go.id/berita-ppid/detail/bupati-jember-menerima-penghargaan-bakti-koperasi-dan-usaha-kecil-menengah-ukm>
- Hamdani, M. F. (2023). Analisis pertumbuhan UMKM terhadap pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Jember. Digital Library UIN KHAS Jember.
- Hidayat, T. (2021). Legalitas dan perkembangan UMKM di Indonesia. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 14(2), 45-58.
- Info Publik. (2021). Pelaku usaha dapatkan NIB kurang dari 10 menit dengan OSS. Diakses dari <https://www.infopublik.id/kategori/nasional-ekonomi-bisnis/554615/index.html>
- Kementerian Koperasi dan UKM. (2021). Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM dan implikasinya.
- Rahman, A., & Fitriani, R. (2020). Peran legalitas dalam penguatan UMKM di era digital. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 12(1), 89-102.
- Ratinah, dkk. (2024). Kualitas pelayanan perizinan melalui sistem Online Single Submission Risk. Jurnal Pendidikan Indonesia, 10(2), 2104-2112.
- Setiawan, B. (2023). Akses pembiayaan bagi UMKM melalui legalitas usaha. Jurnal Keuangan dan Perbankan, 18(3), 76-91.
- Sulastri. (2022). Peran penting UMKM dalam ancaman isu resesi. Artikel KPKNL Balikpapan.
- Suryani, D., & Prabowo, H. (2022). Strategi pendampingan UMKM dalam meningkatkan legalitas dan akses pasar. Jurnal Bisnis dan Pembangunan Ekonomi, 9(4), 34-49.
- Wijaya, R. (2022). Digitalisasi UMKM dan peran asosiasi dalam pemasaran produk. Jurnal Teknologi dan Bisnis, 11(2), 58-73.