

## STRATEGI PENINGKATAN KEPENGURUSAN IZIN USAHA MASYARAKAT MELALUI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NIAS

*STRATEGY TO IMPROVE COMMUNITY BUSINESS LICENSE MANAGEMENT THROUGH THE INVESTMENT OFFICE AND ONE-STOP INTEGRATED SERVICES OF NIAS REGENCY*

Oleh:

<sup>1</sup>Erwin Better Pembaharuan Hulu

<sup>2</sup>Syah Abadi Mendrofa

<sup>3</sup>Ayler Beniah Ndraha

<sup>4</sup>Yamolala Zega

Universitas Nias

Email:

betterhulu96@gmail.com

**Abstrak:** Izin Usaha merupakan pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang menjalankan kegiatan usahanya tanpa memiliki legalitas usaha, sehingga mereka tidak mendapatkan Kepastian hukum. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias serta Bagaimana Strategi Peningkatan Kepengurusan Izin Usaha Masyarakat melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias. Jenis Penelitian ini adalah penelitian Kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi untuk menjawab dua tujuan penelitian. Penelitian menemukan bahwa dari segi penyusunan kebijakan pelayanan publik, telah melibatkan masyarakat dalam penyusunannya kemudian dari sisi Sumber Daya Manusia, Pegawai telah mendapatkan pelatihan dan pengembangan, sarana dan prasarana pelayanan publik juga telah di maksimalkan dan dari segi sistem informasi pelayanan publik, Konsultasi dan pengaduan serta inovasi telah di kembangkan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang cepat, efisien dan transparan. Kemudian dari Sisi Strategi peneliti menemukan bahwa di Dinas PMPTSP Kabupaten Nias telah menerapkan empat Strategi utama yakni, Penyederhanaan Prosedur, Pelayanan yang berbasis elektronik, sosialisasi dan Peningkatan Sinergitas antara Tim Teknis. dari hasil penelitian diatas maka Strategi Peningkatan Kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias sudah memenuhi harapan atau tujuan penelitian

**Kata Kunci:** Strategi, Kepengurusan, Izin Usaha

**Abstract:** Business License Is the granting of legality to a person or certain business actors or activities, both in the form of permits and business registration marks. But in reality, there are still many people who carry out their business activities without having business legality, so they do not get legal certainty. The purpose of this study is to explain the management of Community Business Licenses through the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Nias Regency and How the Strategy to Improve Community Business License Management through the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Nias Regency. This type of research is qualitative research. Data collection techniques in this study are interview, observation, and documentation methods to answer the two research objectives. The research found that in terms of public service policy formulation, it has involved the community in its preparation in terms of Human Resources, employees have received training and development, public service facilities and infrastructure have also been maximized and in terms of public service information systems, consultation and complaints and innovations have been developed to facilitate the community in obtaining fast services, efficient and transparent. Then from the Strategy side, researchers found that the PMPTSP Office of Nias Regency has implemented four main strategies, namely, Simplification of Procedures, Electrical-based Services, socialization, and Increasing Synergy between Technical Teams. From the results of the research above, the Strategy to Improve Community Business License Management through the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Nias Regency has met the expectations or objectives of the research

**Keywords:** Strategy, Management, Business License

### Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi bagi sebuah daerah merupakan salah satu indikator utama kesejahteraan masyarakat. Meskipun bukan satu-satunya indikator, namun faktor pertumbuhan ekonomi ini sangat mempengaruhi berbagai variabel lain yang menentukan tingkat kesejahteraan masyarakat. Melalui pertumbuhan ekonomi, akan tersedia lapangan kerja yang luas yang akan menekan angka pengangguran. Sebuah daerah dengan tingkat pengangguran yang rendah akan meningkatkan daya beli yang pada akhirnya meningkatkan permintaan yang mendorong tumbuhnya sektor produksi. Hal ini, akan menggairahkan perekonomian dan sangat berpotensi meningkatkan kesejahteraan masyarakat

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen Perizinan dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat, dan hal ini berdasarkan ketentuan Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah, yang mengamanatkan Bupati/Wali Kota mendelegasikan Kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah kepada Kepala Dinas Penanaman Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten/Kota, dan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, serta Peraturan Daerah Kabupaten Nias Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nias dan Peraturan Bupati Nias Tentang Penyelenggaraan Dan Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Di Kabupaten Nias Pasal 5 ayat 1

Perizinan berusaha menjadi salah satu faktor penting guna memperlancar jalannya usaha agar tidak terhambat oleh regulasi. Tetapi, kesadaran masyarakat khususnya di Kabupaten Nias tergolong masih rendah mengenai pentingnya pembuatan surat izin usaha. Kurangnya pengetahuan serta minimnya informasi kepada masyarakat mengenai pentingnya Izin usaha juga menjadi kendala penting lainnya sehingga masyarakat Kabupaten Nias, masih kurang Berdasarkan pengamatan melalui *website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias, selama dua tahun terakhir terlihat bahwa penurunan angka pengurusan izin turun drastis, seiring dengan tidak diberlakukannya Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang diKonversi menjadi Nomor Induk Berusaha (NIB) yang sistemnya secara elektronik, dan salah satu ketentuannya adalah Pelaku Usaha harus mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kurangnya sosialisasi dari pemerintah mengenai perpajakan juga menjadi salah satu alasan masyarakat enggan mengurus izin usahanya, dalam pemahaman mereka bahwa mereka akan dikenakan kewajiban perpajakan yang cukup besar, kemudian yang kedua, kurangnya pemahaman mengenai pentingnya memiliki izin usaha juga menjadi salah satu kendala, adapun rekapitulasi jumlah izin usaha yang telah terbit selama Lima tahun terakhir di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias dapat disimpulkan bahwa dua tahun terakhir terjadi penurunan akibat adanya pengalihan ke sistem online

Berdasarkan penjabaran atas isu-isu di atas, maka akan dilakukan penelitian mengenai strategi apa yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias, dalam menarik minat para pelaku usaha dalam mengurus izin usaha maka Penelitian ini berjudul “Strategi Peningkatan Kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias”.

### TINJAUAN PUSTAKA

#### Teori Strategi

Kata strategi memiliki beberapa macam makna dan arti. Kata strategi berasal dari kata “strategos” dalam bahasa Yunani, merupakan gabungan dari kata “stratos” yang berarti militer dan “ag” yang berarti memimpin Strategi merupakan landasan awal bagi sebuah organisasi dan elemen-elemen di dalamnya untuk menyusun langkah-langkah atau tindakan-tindakan dengan memperhitungkan faktor-faktor internal dan eksternal dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Penyusunan strategi harus memperhatikan tujuan dan sasaran yang akan dicapai. Selain itu, suatu organisasi harus mampu berinteraksi dengan lingkungan dimana strategi tersebut akan dilaksanakan, sehingga strategi tersebut tidak bertentangan dengan keadaan lingkungan yang ada. Strategi merupakan perluasan misi guna menjembatani organisasi dengan lingkungannya. Strategi harus mampu berkembang untuk mengatasi isu-isu strategis yang ada dilingkungannya, dimana strategi harus mampu meresponi organisasi terhadap pilihan kebijakan yang akan diambil. Itu sebabnya suatu strategi mempunyai skema untuk

mencapai sasaran apa yang akan dituju. Jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan (Supriatna, 2018:34-35)

Menurut Husein Umar, “Strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai” (Munarika, 2018). Menurut Freddy Rangkuti, secara khusus “Strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengingat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai” (Munarika Nia, 2018). Dapat disimpulkan bahwa strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, penyusunan rencana dan eksekusi sebuah aktivitas untuk mencapai sasaran dan tujuan-tujuan sesuai dengan peluang-peluang. Selain itu, dapat juga disimpulkan sebagai rencana kerja yang memaksimalkan kekuatan dengan mengaitkan secara efektif sasaran dan sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran tujuan organisasi

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Sabir et al., 2022 dalam Ahmad Mustanir, 2022). Kegiatan itu dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan semua yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (Akhmad et al., 2018 dalam Ahmad Mustanir, 2022) Pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang- undang Nomor 25 tahun 2009 adalah suatu 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 (Mustanir & Rusdi, 2019 dalam Ahmad Mustanir, 2022). Dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan guna memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar bisa terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, guna terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan juga terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Dawabsheh et al., 2020 dalam Ahmad Mustanir, 2022).

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias

Menurut Sugiyono (2018:213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah Wawancara, Observasi dan Dokumentasi

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini telah memaparkan data tentang Bagaimana kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias beserta Bagaimana Strategi Peningkatan Kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias, peneliti terlebih dahulu membahas temuan tentang bagaimana kepengurusan izin usaha



melalui dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten nias, penelitian ini menemukan enam mekanisme pengurusan izin usaha melalui Dinas PMPTSP Kabupaten Nias, sesuai dengan indikator pelayanan publik, temuan ini akan di paparkan sebagai berikut:

1. Kebijakan Pelayanan

Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten nias dalam proses penyusunan kebijakan pelayanannya telah melibatkan masyarakat dalam proses penyusunannya, pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan dan kebijakan pelayanan publik merupakan proses penting untuk mengetahui persepsi masyarakat atas efektifitas implementasi pelayanan publik yang selama ini dilakukan, dan apa harapan masyarakat untuk perbaikan pelayanan ke depannya hal ini juga sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Gabrielle Madeline Pontoh (2021) bahwa implementasi kebijakan pelayanan harus melibatkan masyarakat dalam proses penyusunannya, agar masyarakat dapat mengetahui bagaimana kebijakan pelayanan pada unit pelayanan publik tersebut

2. Profesionalisme SDM Penyelenggara

Dari sisi Sumber daya manusia, dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten nias telah memaksimalkan para pegawainya dimana kualifikasi pendidikan sudah mumpuni dan pelatihan juga telah diberikan untuk meningkatkan skill dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arman Maulana (2022) pelatihan memiliki dampak yang sangat besar dalam meningkatkan kinerja karyawan kegiatan pelatihan dan pengembangan juga penting dalam meningkatkan karir pegawai

3. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Sebuah unit pelayanan yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya Dinas PMPTSP telah memenuhi semua fasilitas sarana dan prasarana yang menjadi kewajiban bagi OPD pelayanan Publik, walaupun ada beberapa yang masih dalam proses pemenuhan, hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ricky Noor Permadi (2021) Pemenuhan terhadap fasilitas berupa sarana dan prasarana penunjang pelayanan bagi masyarakat merupakan langkah tepat untuk menunjukkan tata kelola pelayanan publik yang responsif, akuntabel, serta kualitas pada level tinggi

4. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Ketersediaan informasi pelayanan publik baik secara online maupun offline adalah salah satu bentuk kewajiban bagi unit penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat, Dinas PMPTSP dalam praktiknya telah memanfaatkan teknologi dalam memberikan informasi kepada masyarakat, bukan hanya melalui media online, media offline juga telah tersedia di Dinas tersebut hal ini juga sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional bahwa di era globalisasi tuntutan keterbukaan informasi dalam pelayanan publik yang berkualitas, semakin tinggi.

Oleh karena itu, pemerintah perlu memberikan akses yang seluas-luasnya dalam penyediaan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik harus disertai dengan keterbukaan informasi publik agar masyarakat dapat mengawasi sekaligus berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, berdasarkan hasil penelitian Wahyu Hidayat Ibrahim (2023) Pemanfaatan teknologi informasi ini bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih baik, meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan bisnis serta industri, memberdayakan masyarakat melalui akses terhadap informasi, serta meningkatkan efisiensi manajemen pemerintahan

5. Konsultasi dan Pengaduan

Dalam menerima dan menindaklanjuti semua bentuk aspirasi masyarakat selaku Pengguna Layanan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias telah menyediakan sarana Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, adanya petugas khusus yang menangani konsultasi dan pengaduan juga dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhannya. Hal ini juga di sebutkan dalam Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan “Publik Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan”

6. Inovasi

Dalam rangka mewujudkan *good governance*, pelayanan publik menjadi bagian strategis dan penting, termasuk keterlibatan masyarakat di dalamnya. Inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan

dari instansi/lembaga publik dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dinas PMPTSP memiliki dua inovasi, yakni media konsultasi Tanya Saya secara Online dan Gerak Cepat Dokumen NIB. Kedua inovasi ini telah memberikan banyak dampak positif bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik, hal ini juga sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik “bahwa diperlukan percepatan peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik melalui inovasi pelayanan publik guna memenuhi harapan masyarakat”

Selanjutnya penelitian ini juga telah menemukan Bagaimana Strategi Peningkatan Kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias antara lain, penyederhanaan prosedur, penggunaan media aplikasi, sosialisasi, dan sinergitas antara tim teknis, yang akan dibahas dalam beberapa poin berikut ini:

1. Penyederhanaan Prosedur

Salah satu alasan mengapa masyarakat enggan dalam mengurus izin usaha ialah, masyarakat merasa bahwa prosedur pengurusan izin seringkali terlalu rumit dan membingungkan. Anggapan ini terutama muncul jika prosedur tersebut melibatkan banyak dokumen, persyaratan, dan langkah-langkah yang harus diikuti. Dinas PMPTSP sendiri merupakan Dinas Pelayanan Satu Pintu dimana dari awal proses hingga selesai pengurusan izin, dilaksanakan di Dinas tersebut, kemudian dengan persyaratan yang hanya membutuhkan KTP, Nomor HP dan Email, Maka masyarakat sudah bisa mendapatkan Izin Usahanya hal ini juga sesuai dengan Permendagri 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan PTSP Daerah yang mengatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik serta terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas dan meningkatnya hak masyarakat untuk mendapat pelayanan perizinan dan nonperizinan

2. Pelayanan yang berbasis elektronik

Dinas PMPTSP dalam Prosesnya telah menggunakan dua aplikasi dalam memproses berbagai izin usaha, aplikasi tersebut antara lain Sicantik Cloud dan OSS RBA kedua aplikasi ini sangat berperan penting di dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan kepada masyarakat dan pelaku usaha. Dengan mengintegrasikan teknologi informasi dan reformasi birokrasi, proses perizinan menjadi lebih cepat, lebih mudah diakses, dan lebih akuntabel.

3. Sosialisasi Implementasi Perizinan Berusaha

Sosialisasi memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pemahaman serta edukasi kepada masyarakat dalam hal perizinan berusaha, tingginya persepsi masyarakat mengenai pengurusan izin yang rumit, serta perpajakan yang membebani pelaku UMKM merupakan Tugas DPMPTSP dalam memberikan sosialisasi secara terus menerus kepada masyarakat bahwa Urus Izin itu mudah, cepat dan gratis, serta tidak adanya perpajakan bagi pelaku usaha UMKM

4. Peningkatan Sinergitas Antara Tim teknis

Dinas PMPTSP Kab Nias dalam Prosesnya telah melaksanakan Peningkatan sinergitas antara tim teknis dalam proses pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kabupaten Nias hal ini merupakan langkah penting untuk memastikan pelayanan berjalan dengan efisien, efektif, dan berkualitas kepada masyarakat dan pelaku usaha. Sinergitas tim teknis dapat meningkatkan kolaborasi, koordinasi, dan pemahaman bersama dalam mengelola berbagai prosedur dan perizinan

## PENUTUP

### Kesimpulan

Penelitian ini telah menjelaskan tentang Strategi Peningkatan Kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias. Peneliti menemukan bahwa kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui DPMPTSP Kab. Nias dari sisi Kebijakan Pelayanan telah melibatkan masyarakat dalam proses penyusunannya dan mempublikasi di media untuk memudahkan masyarakat kemudian dari sisi Profesionalisme SDM Penyelenggara, sudah dimaksimalkan baik dari sisi kualifikasi pendidikan, maupun pelatihan dan pengembangan kepada para pegawainya. Sarana dan Prasarana juga telah terpenuhi walaupun ada beberapa yang masih dalam tahap proses pemenuhan, dari sisi Sistem Informasi Pelayanan Publik, telah menggunakan *website* dan media sosial dalam memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi, kemudian Konsultasi dan Pengaduan juga telah disediakan, baik secara online maupun offline, serta adanya petugas pengelola pengaduan diharapkan akan semakin memudahkan masyarakat, dan

terakhir dari sisi Inovasi, telah berjalan dua inovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, baik inovasi *tasyaol* dan *gercepdonk* telah memberikan dampak positif kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Nias

Kemudian dari sisi Strategi terdapat empat poin utama yang ditemukan oleh peneliti, antara lain, penyederhanaan prosedur pengurusan izin, dimana hanya dengan modal KTP, nomor Hp dan email izin sudah bisa diterbitkan, kemudian poin yang kedua ialah Dinas PMPTSP telah menggunakan pelayanan berbasis elektronik dimana ini akan berdampak pada percepatan pelayanan kepada masyarakat secara *realtime* poin ketiga yaitu, melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang tujuannya memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya mendapatkan legalitas usahanya, dan poin yang terakhir ialah, peningkatkan sinergitas antara OPD teknis dalam rangka mempercepat pemberian rekomendasi terhadap penilaian teknis kepada pelaku usaha

### Saran

Berdasarkan Penelitian di lapangan maka peneliti bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi lembaga maupun bagi peneliti selanjutnya

- Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias agar memberikan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat untuk mengurus legalitas usahanya dan menyampaikan bahwa mengurus izin itu mudah, gratis dan cepat kemudian untuk tetap meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publik dan tetap mempertahankan inovasi yang ada
- Untuk peneliti selanjutnya agar objek penelitian diharapkan dapat diperluas dan tidak terbatas pada Dinas PMPTSP saja melainkan Pada Dinas lainnya seperti, Dinas Dukcapil, Puskesmas dan Organisasi Pelayanan Publik Lainnya

### DAFTAR PUSTAKA

- Maulana, A. (2022). Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Perusahaan Jasa. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), 345–352
- Munarika, N. (2018). Strategi Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Penabung Dengan Akad Wadi'ah di Kantor Pusat Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Pahlawan Tulungagung
- Peraturan Bupati Nias Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Dan Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Di Kabupaten Nias
- Peraturan Daerah Kabupaten Nias Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nias
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah
- Permadi Ricky Noor (2021). Pemenuhan Sarana dan Prasarana bagi Masyarakat Berkebutuhan Khusus untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah: *Journal of Public Sector Innovations*
- Pontoh, G. M., Lengkong, F., & Palar, N. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103)
- Wahyu Hidayat Ibrahim (2023) *Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar*. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*