

PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PENERBITAN NOMOR INDUK BERUSAHA (NIB) STUDI KASUS DI KOTA BATU

Afrida Putri Maulidiyah¹, Afifuddin², Agus Zainal Abidin³

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email: afridaputrimauldliyah@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi perizinan usaha mikro di Kota Batu, mengungkap alasan di balik rendahnya kepemilikan Nomor Induk Berusaha (NIB) di kalangan pelaku usaha, serta mengevaluasi peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu dalam memfasilitasi proses perizinan tersebut. Pendekatan yang digunakan dalam studi ini adalah kualitatif deskriptif, dengan metode pengumpulan data berupa observasi lapangan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Temuan menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku usaha mikro belum mengantongi NIB. Hal ini dipengaruhi oleh minimnya pemahaman mengenai pentingnya legalitas usaha, persepsi bahwa sistem OSS (Online Single Submission) terlalu rumit, serta kurang optimalnya kegiatan penyuluhan yang dilakukan oleh DPMPTSP. Walaupun pemerintah daerah telah meluncurkan program seperti MAMPIR BOSS untuk mempermudah layanan, penerapannya masih menemui berbagai hambatan teknis di lapangan. Sebagai tindak lanjut, penelitian ini merekomendasikan adanya reformasi pelayanan publik melalui penyempurnaan sistem layanan digital, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan pemanfaatan teknologi informasi yang lebih maksimal. Pemberian legalitas usaha melalui NIB dipandang strategis untuk menciptakan iklim usaha yang aman, memperkuat kepastian hukum bagi pelaku usaha, dan mempercepat pertumbuhan ekonomi lokal.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, DPMPTSP, Nomor Induk Berusaha (NIB), OSS, Kota Batu

Pendahuluan

Di era reformasi, perhatian publik tertuju pada sikap dan perilaku aparat birokrasi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, transparan, dan sesuai aturan hukum demi tercapainya cita-cita bangsa sebagaimana termaktub dalam Pembukaan UUD 1945. Untuk mewujudkan tujuan bersama, seluruh elemen pemerintahan harus menjalankan perannya dengan penuh integritas, termasuk dalam hal memberikan pelayanan publik yang prima. Hal ini penting karena kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat hanya dapat terbentuk jika pelayanan dijalankan secara adil dan berkualitas. Menurut Mahsun (2006:25), keberhasilan pelayanan publik dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan program dan kebijakan mampu mencapai target dan visi strategis organisasi.

Saat ini, pelayanan publik menjadi topik strategis karena seringkali dianggap belum memuaskan masyarakat, khususnya dalam aspek birokrasi yang cenderung lamban. Keluhan masyarakat yang disampaikan secara langsung atau melalui media sosial menunjukkan masih lemahnya efektivitas layanan pemerintah. Pelayanan publik merupakan barometer kinerja pemerintahan yang paling mudah dilihat dan dirasakan oleh masyarakat.

Oleh karena itu, penilaian dari masyarakat menjadi penting sebagai bahan evaluasi untuk menyempurnakan kualitas layanan secara menyeluruh dan berkesinambungan.

Salah satu bentuk kritik datang dari keluhan masyarakat terhadap pelayanan perizinan, seperti yang diungkapkan Sugianto dalam wawancaranya. Ia menyebutkan bahwa pengurusan perizinan secara daring memang tersedia, namun dalam praktiknya tidak secepat jika dilakukan langsung di kantor, dan prosedurnya masih dianggap kompleks. Pernyataan ini menggambarkan bahwa pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batu masih memiliki berbagai kendala, mulai dari lamanya waktu proses hingga tidak transparannya biaya. Keadaan seperti ini tentu berdampak pada sektor ekonomi, khususnya dalam menurunkan minat investasi.

Pelayanan publik yang ideal seharusnya menjunjung prinsip mudah, cepat, murah, adil, dan transparan. Sayangnya, masyarakat masih menghadapi sistem birokrasi yang rumit dan belum responsif terhadap kebutuhan riil warga. Pemerintah sebagai pelaksana negara wajib menjamin terpenuhinya kebutuhan publik baik secara kualitas maupun kuantitas. Keberhasilan pemerintah sangat

tergantung pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan sistem pelayanan publik yang berpihak pada masyarakat, serta memperhatikan aspek-aspek strategis seperti kepemimpinan, budaya organisasi, teknologi informasi, serta pengelolaan sumber daya manusia.

Menurut Luthfi J. Kurniawan, bangsa yang sukses bergantung pada empat pilar penting: kewarganegaraan sosial, demokrasi yang komprehensif, kerangka hubungan industrial kontemporer, dan hak atas pendidikan yang adil. Namun, pilar-pilar ini tidak akan efektif tanpa dukungan kebijakan sosial yang melindungi hak-hak individu dan mendorong struktur sosial yang adil. Menyusul Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 Tahun 2003 dan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, yang menggarisbawahi pentingnya akuntabilitas dan profesionalisme dalam semua skenario layanan publik, pemerintah Indonesia telah berupaya untuk mempertahankan prinsip layanan yang luar biasa. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi banyak tantangan. Salah satu tantangan tersebut adalah penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dalam layanan perizinan komersial. Meskipun pemerintah telah mengembangkan dan mengintegrasikan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu ke dalam kerangka OSS (Online Single Submission) daring, banyak pengusaha masih belum memiliki NIB. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya pengetahuan tentang prosedur, keterampilan komputer yang buruk, dan keyakinan bahwa menavigasi proses perolehan izin terlalu rumit.

DPMPTSP Kota Batu memiliki peran penting dalam mendorong legalitas usaha melalui penerbitan NIB. Sayangnya, meski jumlah pelaku usaha perdagangan terus meningkat, hanya sebagian kecil yang telah memiliki legalitas resmi. Berdasarkan data 2023, dari 6.710 pelaku usaha perdagangan, hanya sekitar 2.158 yang memiliki NIB. Ketimpangan ini mencerminkan masih lemahnya efektivitas pelayanan dan sosialisasi yang dilakukan. Program MAMPIR BOSS sebagai inovasi layanan keliling untuk pengurusan izin pun belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara maksimal.

NIB merupakan dokumen penting yang tidak hanya memberi legalitas usaha, tetapi juga membuka akses terhadap pembiayaan, pelatihan, dan pembinaan usaha. Untuk itu, peningkatan kualitas pelayanan, penyederhanaan prosedur, serta optimalisasi teknologi informasi harus terus didorong. Pemerintah perlu menyusun standar pelayanan berbasis digital yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat, terutama pelaku UMKM. Melalui pelayanan publik yang adaptif, responsif, dan akuntabel, cita-cita mewujudkan

pemerintahan yang efektif dan masyarakat yang sejahtera dapat lebih mudah tercapai.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana potret perizinan usaha mikro di Kota Batu?
2. Faktor apa saja yang menyebabkan pelaku usaha belum memiliki Nomor Induk Berusaha?
3. Upaya apa saja yang dilakukan DPMPTSP dalam mendorong pelaku usaha dalam mengurus Nomor Induk Berusaha?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan potret perizinan usaha mikro di Kota Batu
2. Untuk mengidentifikasi penyebab pelaku usaha belum memiliki izin Usaha Perdagangan
3. Untuk mendeskripsikan Upaya yang dilakukan DPMPTSP dalam mendorong para pelaku usaha untuk mengurus Nomor Induk Berusaha

Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis:
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah dalam memperkaya kajian penelitian di bidang administrasi publik, khususnya terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien.
2. Manfaat Praktis:

Secara Praktis Hasil penelitian ini dapat dijadikan landasan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi auditor dalam mengidentifikasi berbagai variabel yang menyebabkan belum optimalnya prosedur perolehan Nomor Induk Berusaha (NIB).

Tinjauan Pustaka

Penelitian Terdahulu

1. Menurut Ratminto dan Winarsih (2005), pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai setiap bentuk pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan diselenggarakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, maupun di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
2. Terwujudnya sistem pelayanan publik yang profesional dan transparan, terjaminnya perlindungan masyarakat, terjaminnya kepuasan atas pelayanan yang diterima, dan terjaminnya penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan stabilitas hukum dalam interaksi antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan. Masyarakat

dilindungi secara hukum agar tercipta sistem pelayanan publik yang profesional, serta hak, tanggung jawab, dan kewajiban seluruh pemangku kepentingan ditetapkan secara jelas. Pentingnya kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik ditegaskan dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Konsep yang mendasari penyelenggaraan pelayanan publik telah diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan, namun masih banyak permasalahan yang menghambat terselenggaranya pelayanan publik di Indonesia. Misalnya, faktor politik yang berdampak pada stabilitas birokrasi, rendahnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan, belum optimalnya prosedur penerimaan PNS, serta minimnya penghargaan bagi PNS berprestasi. Keempat permasalahan tersebut menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, kompeten, dan berbasis masyarakat.

3. Semua layanan publik harus mengembangkan standar yang membuat konsumen dan penyedia layanan bertanggung jawab. Standar ini berfungsi sebagai pedoman operasional, alat penilaian, dan metodologi untuk menilai kualitas pemberian layanan. KEPMENPAN No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 dan UU No. 25 Tahun 2009 menetapkan standar layanan publik, yang meliputi prosedur, jadwal pelaksanaan, pengeluaran, hasil layanan, kecukupan infrastruktur dan fasilitas, dan kompetensi manusia. Pertimbangan utama lainnya meliputi sistem hukum, kesiapan gedung, tingkat kepegawaian, jumlah karyawan, jaminan kualitas layanan, dan keselamatan serta perlindungan pengguna layanan. Untuk memastikan pemberian layanan yang efektif, terbuka, dan bertanggung jawab, semua aspek ini harus dikendalikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan karakteristik layanan.
4. Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 dan beberapa peraturan perundang-undangan, termasuk Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sangat penting bagi struktur perekonomian bangsa. UMKM adalah bisnis menguntungkan yang dioperasikan oleh orang atau organisasi yang dikelompokkan menurut pendapatan tahunan dan posisi keuangan mereka. Sementara perusahaan kecil beroperasi secara mandiri dan tidak terhubung dengan organisasi yang lebih besar, usaha mikro adalah entitas swasta yang sangat kecil. Usaha menengah beroperasi secara mandiri dan tidak memiliki koneksi langsung atau tidak langsung dengan perusahaan yang lebih besar,

menjadikannya selangkah lebih maju dari usaha kecil. UMKM diakui atas peran pentingnya dalam menciptakan lapangan kerja, menjaga keseimbangan ekonomi, dan menumbuhkan ekonomi negara secara adil dan berkelanjutan.

5. Badan usaha wajib memiliki Sistem Online Single Submission (OSS) menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) yang berfungsi sebagai identitas formal yang dibutuhkan untuk menjalankan bisnis secara sah di Indonesia. Setiap organisasi bisnis, terlepas dari ukurannya, membutuhkan NIB yang berfungsi sebagai lisensi dasar dan dokumen penting. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja yang berupaya menyederhanakan prosedur perizinan dengan menjadikannya lebih digital, transparan, dan efisien, mendukung Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 yang mengatur NIB. Sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang tentang Administrasi Kepegawaian, izin adalah semacam izin formal yang diberikan kepada orang atau bisnis untuk melakukan tindakan tertentu sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan. Selain itu, untuk menjamin kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan, pemerintah menggunakan NIB sebagai sarana pengaturan perilaku perusahaan dalam industri barang dan jasa..

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dengan menggunakan metodologi deskriptif kualitatif, penelitian ini mengumpulkan data dalam bentuk cerita, deskripsi, dan perilaku, yang kemudian disajikan sebagai deskripsi yang menyeluruh dan bermakna, bukan sekadar fakta kuantitatif. Tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang subjek penelitian. Creswell mengidentifikasi lima metode penelitian kualitatif utama dalam Sugiyono (2012): penelitian naratif, yang merekonstruksi perjalanan hidup seseorang menjadi sebuah kronologi; studi kasus, yang mengeksplorasi kasus secara terperinci; etnografi, yang mempelajari budaya suatu kelompok melalui observasi langsung; grounded theory, yang menggunakan data lapangan untuk mengembangkan teori secara induktif; dan penelitian fenomenologis, yang mengungkap pengalaman mendasar para partisipan.

Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada tujuan khusus penelitian, yaitu memberikan pemahaman yang jelas tentang pokok bahasan yang diteliti, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan. Sebagaimana dikemukakan Bungin (2013:41), fokus penelitian

adalah pada pokok bahasan yang ingin diteliti oleh peneliti, yang mencakup penjelasan tentang komponen-komponen pokok yang menjadi perhatian dan pembahasan mendalam yang ingin dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada:

1. Mengidentifikasi jenis-jenis izin usaha mikro yang memerlukan dan tidak memerlukan Nomor Induk Berusaha (NIB).
2. Meneliti mengapa beberapa pelaku usaha belum memperoleh Surat Izin Usaha Perdagangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan pelaku usaha enggan untuk memformalkan kegiatannya dengan memperoleh NIB, dengan asumsi bahwa keraguan tersebut bersumber dari kurangnya kesadaran tentang perlunya memiliki NIB.
3. Menyoroti upaya Kantor Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu untuk mengedukasi pelaku usaha tentang pentingnya memperoleh NIB sebagai bukti bahwa perusahaannya telah memenuhi persyaratan hukum dan peraturan, khususnya melalui kampanye MAMPIR BOSS.

Situs dan Latar Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Batu dengan fokus pada pelaku usaha di sektor perdagangan dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai pemangku kepentingan terkait. Lokasi tersebut dipilih karena memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan usaha dan pengaturan perizinan. Partisipan penelitian meliputi pelaku usaha yang belum memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dan pegawai DPMPTSP Kota Batu. Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih tiga bulan, yaitu dari bulan Februari sampai dengan April 2024.

Sumber Data

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Lofland dalam Moleong (2007:157), ekspresi verbal dan perilaku merupakan sumber informasi utama dalam penelitian kualitatif, sedangkan sumber data lainnya seperti dokumen memberikan informasi tambahan. Oleh karena itu, DPMPTSP Kota Batu melakukan penelitiannya dengan memanfaatkan berbagai sumber data, antara lain:

1. Data primer
Terdiri dari informasi yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari berbagai sumber, termasuk wawancara terperinci, pengamatan di tempat, dan dokumen terkait. Untuk penelitian ini, data primer bersumber dari individu yang memiliki wawasan penting, memiliki hubungan yang signifikan dengan topik, dan memiliki kredibilitas yang mapan. Informan utama untuk penelitian ini meliputi:

Evaluators untuk dokumen perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batu dan Pemilik usaha kecil di industri perdagangan Kota Batu

2. Data sekunder

Terdiri dari informasi yang dikumpulkan dari berbagai bahan tertulis, termasuk buku, artikel, dan konten daring yang terkait dengan topik penelitian, yang digunakan untuk meningkatkan analisis investigasi ini.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah pendekatan terstruktur untuk mengatur dan menyimpan informasi, yang membantu peneliti dalam menemukan hasil yang kredibel. Metode ini meliputi pengumpulan dan penyimpanan informasi dari umpan balik survei, melakukan pengamatan jangka panjang, dan menyiapkan dokumen sehingga data dapat dianalisis dengan mudah dan dibagikan kepada orang lain. Dalam studi kualitatif, analisis deskriptif digunakan untuk menemukan tren berdasarkan fakta dunia nyata. Untuk mengumpulkan informasi yang relevan, peneliti biasanya menggunakan tiga pendekatan utama:

- a. Wawancara mendalam, yang dilakukan melalui interaksi tatap muka dengan informan dan mengajukan pertanyaan terbuka yang telah ditentukan sebelumnya untuk mengeksplorasi informasi secara luas.
- b. Observasi, yang melibatkan pengamatan langsung situasi atau subjek penelitian di lokasi kejadian untuk memahami kondisi sebenarnya.
- c. Studi dokumentasi, yang menggunakan berbagai dokumen atau arsip relevan sebagai bahan pelengkap yang dibutuhkan untuk penelitian.

Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (1992:16), proses analisis data dalam penelitian kualitatif melibatkan tiga tahap utama yang terjadi secara bersamaan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi temuan.

Pertama-tama, reduksi data melibatkan pemilihan dan penyempurnaan data mentah yang dikumpulkan selama fase penelitian, termasuk catatan dan respons wawancara. Langkah ini mencakup pengorganisasian, pengodean, dan peringkasan data untuk memudahkan analisis. Fase reduksi dimulai dengan pemeriksaan data dan berlanjut hingga laporan akhir disusun. Tujuannya adalah untuk memfokuskan data secara lebih sempit, menyusun informasi yang relevan, dan membuang apa yang dianggap tidak relevan.

Berikutnya adalah penyajian data, yang melibatkan penataan informasi dalam format terstruktur, seperti bagan, grafik, atau diagram, untuk membantu peneliti mengenali tren yang muncul dan menyediakan dasar bagi keputusan atau kesimpulan mereka. Dengan menyajikan data dengan cara ini, peneliti dapat memahami hubungan dalam data dan menguraikan langkah-langkah selanjutnya dalam penelitian mereka.

Terakhir, tahap kesimpulan dan verifikasi memerlukan penarikan makna dari informasi yang terorganisasi dan terkompilasi. Kesimpulan bersifat sementara hingga melewati proses verifikasi yang memeriksa keandalan dan keakuratannya. Verifikasi ini dapat melibatkan peneliti yang melakukan refleksi kritis, meninjau catatan lapangan, atau terlibat dalam diskusi dengan orang lain untuk mendapatkan wawasan lebih lanjut. Sepanjang penelitian, verifikasi dilakukan untuk memastikan temuannya valid dan andal.

Keabsahan Data

1. **Kredibilitas (Credibility)**
Menilai sejauh mana hasil penelitian dapat dipercaya oleh pembaca dan mencerminkan realitas yang sebenarnya. Teknik ini dilakukan melalui pengamatan mendalam, triangulasi sumber dan metode, serta peningkatan intensitas interaksi dengan informan agar data yang diperoleh benar-benar valid.
2. **Transferabilitas (Transferability)**
Mengukur sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau dialihkan ke konteks atau situasi lain. Validitas eksternal ini bergantung pada pembaca atau pengguna hasil riset, apakah temuan penelitian masih relevan saat digunakan dalam kondisi sosial yang berbeda.
3. **Dependabilitas (Dependability)**
Menguji konsistensi data dengan cara melakukan audit menyeluruh terhadap seluruh tahapan penelitian, mulai dari perumusan masalah hingga penyusunan laporan. Penelitian dianggap andal jika hasilnya tetap konsisten saat prosedur yang sama diulang oleh peneliti lain.
4. **Konfirmabilitas (Confirmability)**
Menjamin objektivitas hasil riset, yaitu sejauh mana temuan penelitian tidak dipengaruhi oleh bias atau kepentingan peneliti. Validasi dilakukan dengan menelusuri proses penelitian untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh benar-benar berasal dari data lapangan.
5. **Perpanjangan Waktu Pengamatan**
Peneliti mengalokasikan waktu yang cukup untuk berinteraksi di lapangan guna membangun kepercayaan dengan informan, sehingga data yang diperoleh lebih mendalam dan terpercaya. Verifikasi lapangan dilakukan untuk memastikan keabsahan informasi.

6. **Peningkatan Ketelitian (Ketekunan)**
Menekankan pentingnya kehati-hatian dalam proses penelitian melalui pencatatan kronologi yang sistematis dan pembacaan literatur terkait. Hal ini bertujuan untuk menghindari kesalahan dan memastikan kesesuaian antara data yang dikumpulkan dan fakta yang terjadi.

Pembahasan

Penelitian berjudul "Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB): Studi Kasus di Kota Batu" ini bertujuan untuk menelaah secara mendalam bagaimana proses pelayanan publik di bidang perizinan usaha mikro dilaksanakan oleh pemerintah daerah, serta tantangan-tantangan yang menyertainya. Adapun hasil temuan penelitian ini ialah:

1. Penelitian ini menemukan bahwa mayoritas pelaku usaha mikro di Kota Batu bergerak di bidang kuliner, pertanian, dan pariwisata. Namun, masih banyak di antara mereka yang belum mengurus Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai legalitas formal. Meskipun sistem OSS RBA (Online Single Submission Risk-Based Approach) telah diterapkan untuk mempermudah proses perizinan secara daring, kendala seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan akses internet, dan minimnya pendampingan teknis menjadi hambatan utama. Dari total 5.000 unit usaha mikro yang aktif, baru sekitar 70% (3.500 unit) yang telah memiliki NIB, sementara 30% (1.500 unit) sisanya belum. Wawancara dengan pelaku usaha mengungkapkan bahwa banyak dari mereka baru mengetahui pentingnya NIB setelah adanya pendampingan dari DPMPTSP, dan menyatakan bahwa prosesnya sebenarnya tidak rumit jika dibantu. Hasil ini mengindikasikan perlunya peningkatan sosialisasi, edukasi digital, dan fasilitasi pendampingan teknis agar seluruh pelaku usaha mikro dapat mengakses dan memahami sistem perizinan digital dengan lebih optimal.
2. Penelitian mengidentifikasi sejumlah faktor utama yang menghambat pelaku usaha mikro di Kota Batu dalam memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB). Pertama, masih minimnya edukasi dan penyuluhan menyebabkan banyak pelaku UMKM menganggap legalitas usaha hanya penting bagi usaha skala besar. Sosialisasi melalui program MAMPIR BOSS belum menjangkau seluruh wilayah, terutama daerah pinggiran. Kedua, akses informasi yang terbatas memperparah ketidaktahuan terhadap prosedur perizinan. Ketiga, terdapat anggapan bahwa proses pengurusan izin usaha itu rumit dan membutuhkan biaya tinggi. Keempat, rendahnya keterampilan digital, terutama di

kalangan pelaku usaha berusia di atas 40 tahun, menyulitkan mereka mengakses sistem perizinan berbasis daring. Terakhir, sebagian besar pelaku usaha lebih fokus pada aktivitas harian usahanya daripada mengurus dokumen formal. Menurut Darmawan, petugas DPMPTSP, masih banyak pelaku usaha yang merasa takut atau enggan mengurus izin karena dianggap merepotkan, meskipun pihaknya rutin memberikan sosialisasi dan pendampingan di lapangan.

3. Dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pelaku usaha mikro terhadap pentingnya legalitas usaha melalui kepemilikan Nomor Induk Berusaha (NIB), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batu telah merancang dan menerapkan berbagai strategi yang bersifat edukatif, persuasif, dan operasional. Hal ini dilakukan sebagai bagian dari komitmen instansi untuk memperluas jangkauan pelayanan serta mendorong terciptanya ekosistem usaha yang formal, tertib hukum, dan terintegrasi secara digital. Salah satu inovasi utama yang dilakukan adalah melalui peluncuran program “MAMPIR BOSS” yang merupakan akronim dari Mari Mengurus Perizinan Berusaha Online Secara Sederhana. Program ini dilaksanakan sejak tahun 2022 dan dirancang untuk memberikan kemudahan layanan kepada pelaku usaha di kawasan yang selama ini kurang terjangkau oleh sistem pelayanan reguler, seperti wilayah desa atau daerah pinggiran. Dalam pelaksanaannya, DPMPTSP mengoperasikan mobil layanan keliling yang mendatangi langsung lokasi para pelaku usaha. Melalui kegiatan ini, masyarakat tidak hanya diberikan edukasi seputar pentingnya NIB, tetapi juga dapat mengurus pendaftarannya secara langsung di tempat. Pendekatan ini dinilai efektif dalam menjembatani kesenjangan literasi perizinan, terutama bagi kelompok usaha mikro yang belum terbiasa dengan sistem digital. Selain itu, DPMPTSP juga rutin berkolaborasi dengan instansi terkait seperti Dinas Koperasi dan UMKM serta pemerintah desa dalam menyelenggarakan pelatihan manajemen usaha dan digitalisasi UMKM. Dalam kegiatan ini, informasi tentang NIB dimasukkan sebagai salah satu materi pokok. Para pelaku usaha dibekali pengetahuan praktis mengenai prosedur pendaftaran NIB melalui sistem Online Single Submission (OSS), serta manfaat kepemilikannya dalam meningkatkan kredibilitas usaha, membuka akses terhadap permodalan, dan memperluas pasar. Tak hanya mengandalkan layanan tatap muka, penyebaran informasi digital juga menjadi

bagian dari strategi penyuluhan yang dijalankan oleh DPMPTSP. Panduan registrasi NIB serta informasi pendukung lainnya disediakan dalam bentuk konten informatif di situs resmi DPMPTSP Kota Batu. Media sosial seperti Instagram dan Facebook juga digunakan untuk menjangkau audiens yang lebih luas, khususnya generasi pelaku usaha muda yang akrab dengan teknologi. Namun demikian, pemanfaatan media daring ini masih menghadapi tantangan tersendiri, mengingat tidak semua pelaku usaha memiliki akses internet yang memadai atau literasi digital yang cukup untuk memahami informasi secara mandiri. Secara keseluruhan, berbagai langkah yang dilakukan oleh DPMPTSP menunjukkan adanya pendekatan yang adaptif terhadap kondisi sosial masyarakat. Strategi ini tidak hanya difokuskan pada aspek administratif, melainkan juga menekankan pendekatan edukatif dan kolaboratif. DPMPTSP mencoba menurunkan hambatan-hambatan struktural seperti persepsi birokrasi yang rumit dan mahal, sekaligus membangun kultur kesadaran hukum di kalangan pelaku usaha mikro. Dengan adanya upaya yang terstruktur dan berkelanjutan seperti ini, diharapkan angka kepemilikan NIB di Kota Batu dapat terus meningkat, serta semakin banyak pelaku usaha yang bertransformasi ke dalam sistem ekonomi formal yang legal dan berdaya saing.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa proses perizinan usaha mikro di Kota Batu belum sepenuhnya efisien. Meskipun sistem OSS RBA diciptakan untuk membantu pengelolaan Nomor Induk Perusahaan (NIB), masih banyak pelaku usaha yang belum mengaksesnya atau belum memahami pentingnya menjadi pelaku usaha yang sah. Kendala utama yang teridentifikasi antara lain rendahnya tingkat pengetahuan digital, terbatasnya ketersediaan internet, dan kurangnya dukungan teknologi. Selain itu, beberapa pelaku usaha memilih untuk tetap bersikap informal karena merasa proses perizinan rumit dan tidak mendesak. Data menunjukkan bahwa hanya sekitar 70% pelaku usaha mikro yang memiliki NIB, sedangkan sisanya belum terhubung dengan kerangka perizinan formal.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batu telah menerapkan langkah-langkah efektif untuk memfasilitasi legalisasi usaha, seperti inisiatif “MAMPIR BOSS”, pelatihan bagi UMKM, dan penyebaran informasi melalui media sosial. Meskipun demikian, efektivitas program tersebut perlu dikaji lebih lanjut, terutama dalam menjangkau daerah-daerah terpencil dan kelompok usaha yang kurang memiliki keterampilan teknologi.

Diperlukan pendekatan layanan yang lebih fleksibel, kooperatif, dan berorientasi pada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan akses pemilik usaha terhadap layanan perizinan. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan keterampilan digital, mengidentifikasi prioritas lokal, dan mendorong kerja sama antara pemerintah dan masyarakat untuk menyediakan layanan publik yang inklusif, efektif, dan berkelanjutan.

Saran

1. Prioritaskan legalitas usaha mikro sebagai bagian dari strategi pembangunan ekonomi daerah, dengan menempatkan penerbitan NIB bukan sekadar urusan administratif, tetapi sebagai kunci untuk membuka akses pelaku usaha terhadap pembiayaan, pelatihan, dan pembinaan usaha dari pemerintah.
2. Susun roadmap pelayanan NIB yang lebih strategis dan terarah, meliputi target tahunan yang terukur, pemetaan wilayah prioritas, serta integrasi dengan program pemberdayaan ekonomi lokal agar lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.
3. Tingkatkan literasi digital dan intensifikasi sosialisasi berbasis komunitas, terutama bagi pelaku usaha di daerah pinggiran dan berusia lanjut, melalui pendekatan edukatif yang kolaboratif dan partisipatif bersama tokoh masyarakat, pemuda, RT/RW, dan lembaga desa.
4. Perluas jangkauan pelayanan melalui penyediaan layanan konsultasi gratis di tingkat desa, serta perkuat sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta untuk menciptakan pelayanan perizinan yang inklusif, responsif, dan berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Abdurrohman, A., Afifuddin, & Anadza. (2020). Kolaborasi dalam Pelayanan Publik. Jakarta: Kencana.
- Ahmad, B. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik: Pendekatan SERVQUAL dalam Administrasi Publik. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ban, B. (2020). Kesenjangan Digital dalam Implementasi OSS di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 110–125.
- Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik. Jakarta.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto & Winarsih, A. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Republik Indonesia. (1998). Tap MPR No. XVI/MPR-RI/1998 tentang Politik Ekonomi dalam Rangka Demokrasi Ekonomi.
- Republik Indonesia. (2006). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan di Daerah.
- Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 93.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112.
- Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Lembaran Negara RI Tahun 2018 Nomor 98.
- Republik Indonesia. (2020). Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Lembaran Negara RI Tahun 2020 Nomor 245.