

DIGITALISASI LAYANAN, UPAYA MENINGKATKAN INVESTASI DAERAH

Adji Suradji Muhammad¹, Eka Suswaini², Maullana Chandra Atmajha³,
Putera Perdana⁴ Analius Giawa⁵,

Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD, Yogyakarta, Indonesia^{1,3,4,5}
Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang, Indonesia²
E-mail: adji.suradji@apmd.ac.id

ABSTRAK

Daerah kepulauan memiliki tantangan tersendiri dalam mengembangkan daerah. Selain tantangan geografis, aksesibilitas menjadi persoalan mendasar yang harus disiasi. Sebagai salahsatu daerah kepulauan, Kabupaten Lingga menghadapi persoalan dalam mengembangkan daerahnya. Meskipun potensi yang dimiliki oleh Kabupaten Lingga cukup potensial, namun akses dan kondisi geografis menjadi penghambat bagi investor untuk menanamkan investasinya. Penelitian ini mencoba mengkaji dan memahami fenomena yang dialami oleh Pemerintah Kabupaten Lingga. Dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif diharapkan akan ditemukan solusi atas persoalan yang dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Lingga. Salah satu upaya yang perlu di dorong adalah dengan menyediakan layanan berbasis elektronik atau digitalisasi layanan dan sekaligus penyampaian informasi. Hal ini diyakini mampu memberikan kemudahan kepada calon investor yang akan menanamkan investasinya. Dengan layanan digital maka biaya operasional dapat ditekan, waktu layanan dapat di persingkat.

Kata Kunci: digitalisasi layanan, inovasi, investasi.

ABSTRACT

Archipelagic regions have particular challenges in terms of development. Accessibility is a critical issue to be addressed, in addition to geographical obstacles. Lingga Regency confronts challenges in growing the region as an archipelago. Despite the fact that Lingga Regency has a lot of potential, access and geographical factors make it difficult for investors to invest there. The purpose of this research is to analyze and comprehend the occurrences that the Lingga Regency Government has encountered. It is intended that through using a qualitative research technique, solutions to the problems faced by the Lingga Regency Government can be discovered. Providing electronic-based services or digitizing services while delivering information is one of the activities that should be supported. This can be seen to be a good way to make it easier for potential investors to invest. Operational costs can be reduced and service times can be shortened using digital offerings.

Keywords: service digitization, innovation, investment

PENDAHULUAN

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 ditegaskan bahwa tujuan pendirian Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Ini

menegaskan tanggungjawab negara terhadap warga negara yaitu mengayomi, melayani dan mensejahterakan. Secara khusus pada sektor pelayanan publik dimana negara diharapkan memberikan pelayanan yang berkualitas, dan prima.

Perwujudan akan pemenuhan akan hak-hak sipil bagi warga negara atas penyediaan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif maka diperlukan regulasi yang tepat untuk memberikan jaminan atas pemenuhan hak-hak sipil warga negara. Pemberian jaminan atas layanan administrasi ini juga sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Dwi S bahwa tanggungjawab dalam pemberian pelayanan publik harus jelas dan terarah melalui ketentuan dan prinsip (Dwi S et al., 2020).

Untuk mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima tersebut, pemerintah telah membentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang Pelayanan Publik menjadi dasar hukum sekaligus memberikan kejelasan dan kepastian mengenai pengaturan pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, menegaskan bahwa negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Ini merupakan amanat dari UUD 1945. Ini menegaskan tentang perhatian negara yang besar pada pemenuhan kebutuhan warga dalam wujud pelayanan.

Berbicara tentang pelayanan secara khusus pada bidang pelayanan publik maka akan masuk pada ruang lingkup pelayanan public yang meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif. Lebih lanjut pada PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Pasal 6 ayat (1), yang memberi makna tentang pelayanan diwujudkan dalam bentuk document resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Perubahan atau pergeseran orientasi dalam memberikan layanan publik terjadi akibat adanya pergeseran paradigma dalam konsep administrasi negara sebagaimana yang dikatakan oleh Denhardt dan Denhart (Harbani, 2014) yang mengatakan bahwa dalam konsep terkini, negara atau pemerintah harus memberikan layanan kepada publik atau rakyat dengan konsep *New Public Service* (NPS). Perubahan paradigma dalam konsep administrasi negara ini tidak terlepas dari filosofi dasar dimana pegawai atau administrator ingin

memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Lebih lanjut dapat dipahami bahwa pelayanan administratif sebagaimana spirit dari PP No. 96 Tahun 2012 bahwa dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah merupakan sebuah kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk administrative. Kewajiban pemerintah memberikan pelayanan kepada warga masyarakat telah di atur oleh dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

Pelayanan administrative telah menjadi satu kesatuan yang memiliki keterkaitan akan kebutuhan warga negara. Pelayanan-pelayanan public kepada warga masyarakat merupakan wujud kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan warganya. Pada instansi-instansi pemerintah bentuk-bentuk layanan administrasi kepada masyarakat dapat diwujudkan dalam bentuk pemberian document-dokument seperti perijinan maupun non perijinn yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari.

Terwujudnya pelayanan yang cepat, terpadu, smart merupakan sebuah tuntutan terhadap perubahan paradigma terhadap penyelenggaraan pelayanan public di Indonesia. Berbagai inovasi terus dilakukan oleh lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan public dalam hal ini pemerintah, mulai dari pusat, daerah dan desa yang bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai pemegang kedaulatan dan pengguna jasa. Hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan public adalah pemberian jaminan, kemudahan dan kepastian kepada warga masyarakat.

Saat ini berbagai upaya-upaya nyata yang digagas oleh pemerintah dalam proses penyelenggaraan sistem pelayanan yang humanis dan berkualitas yaitu mulai dari penyelenggaraan pelayanan satu pintu, pelayanan satu atap, pelayanan terpadu, pelayanan berbasis elektronik dan lain sebagainya.

Inovasi-inovasi penyelenggaraan pelayanan public di atas bermuara pada kepastian, kesederhanaan, keterbukaan, transparansi atau pelayanan yang dibingkai secara holistic sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dan lebih

efisien. Penyelenggaraan pelayanan public secara holistic atau dapat disebut dengan playanan terpadu satu pintu akan memberi manfaat nyata bagi masyarakat seperti kemudahan, ekonomis, simple dan menghindari penyelewengan oleh actor-aktor tertentu.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa terwujudnya pelayanan public yang berkualitas, terpadu, prima, sederhana, mudah dan lain sebagainya merupakan wujud daripada tanggung jawab penyelenggaran pemerintah sebagai representasi negara kepada warga masyarakat.

Dalam menjamin kepastian dan perlindungan ekosistem penyelenggaraan pelayanan terpadu oleh pemerintah maka telah di atur dalam Perpres No. 97 Tahun 2014. Semangat dari Perpres ini adalah memberikan kepastian dan perlindungan serta mendekatkan diri kepada warga masyarakat.

Pada penyelenggaraan PTSP harus didasarkan pada beberapa prinsip utama yaitu keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian, akuntabilitas, dan aksesibilitas. Dalam hal penyelenggaraan PTSP juga telah dilakukan pembagian kewenangan antara pemerintah pusat, daerah dan desa.

Pada tahap selanjutnya, seiring dengan perkembangan teknologi dan modernisasi zaman khususnya di era 4.0, memberikan pengaruh dalam penyelenggaraan PTSP. Perubahan peradaban dan mindsett terhadap penyelenggaran pelayanan public mendorong pergeseran dan pelayanan yang sifatnya manual menjadi pelayanan yang berbasis pada teknologi atau yang sering disebut dengan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik (*E-government*). Dalam hal ini, regulasi menjadi sebuah acuan dalam penyelenggaraan PTSP di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka Perpres Nomor 97 Tahun 2014 menjadi jawaban.

Penyelenggaraan pelayanan berbasis elektronik baik dalam document perijinan maupun nonperijinan dilakukan dengan menggunakan aplikasi dengan kemudahan akses dan respon otomatisasi. Penyelenggaraan pelayanan berbasis elektronik, dapat memperpendek, mempercepat, mempermudah, terwujudnya transparansi serta akuntabilitas terhadap segala bentuk pelayanan

public di tingkat daerah.

Pemerintah daerah dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Lingga, sebagai salah satu daerah otonom yang ada di Provinsi Kepulauan Riau secara keorganisasian kelembagaan pemerintah daerah juga dilengkapi dengan organisasi-organisasi yang mendukung penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan di daerah. Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Dalam mendukung kelancaran operasional di Kabupaten Lingga maka dibentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang disebut dengan DPMPTSP. DPMPTSP Kabupaten Lingga dibentuk berdasarkan Perda Kabupaten Lingga dan menyesuaikan pada peraturan Permendagri No. 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota.

DMPTSP Kabupaten Lingga adalah unsur pelaksana pemerintah daerah yang dengan tugas pokok yaitu sebagai pelaksana sebagian kewenangan otonomi daerah pada penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di daeah Kabupaten Lingga. DPMPTSP Kabupaten Lingga sudah barang tentu memiliki tujuan untuk keberhasilan penyelenggaraan pelayanan pada sektor investasi di daerah. Dengan demikian akan menciptakan pola pelayanan yang bersinergi dengan kebutuhan dan berkontribusi pada kemajuan dan kesejahteraan masyarakat daerah di Kabupaten Lingga.

Sebagai OPD yang focus pada pelayanan perijinan dan inventasi maka keberadaan DPMPTSP Kabupaten Lingga menjadi sebuah inovasi dalam menyederhanakan pelayanan sehingga berdampak pada peningkatan investasu dan animo investor di wilayah Kabupaten Lingga.

Kabupaten Lingga memiliki potensi investasi yang cukup tinggi, terdapat beberapa potensi investasi seperti potensi investasi dibidang pariwisata, potensi investasi bidang perikanan, potensi investasi bidang industri, potensi investasi bidang perkebunan dan potensi- potensi investasi lainnya. Bebarapa investasi yang sudah masuk dan berjalan antara lain investasi bidang pariwisata di Pantai Todak, investasi di bidang perikanan yaitu tambak udang dan industri kelapa (B. K. Lingga,

2021).

Dari beberapa investasi yang telah masuk ke Kabupaten Lingga, masih memberikan peluang bagi investor lain untuk menanamkan investasinya. Oleh sebab itu maka diperlukan berbagai upaya untuk mendatangkan investasi lain agar segala potensi yang ada di Kabupaten Lingga dapat dioptimalkan dan mendatangkan kesejahteraan bagi masyarakat sekaligus memberikan kontribusi bagi peningkatan pendapatan asli daerah.

KAJIAN PUSTAKA

Governing

Steven A Cook mengatakan *Institutions are not always designed for efficiency, but rather to preserve power, prestige, privilege, and importantly, the distribution advantages of the dominant elite and its allies at the expense of society* (Cook, 2007). Penguasa dan kekuasaan dibangun untuk mendominasi dan menguasai demi kepentingan elit dan sekutunya serta mengorbankan masyarakat. Ini makna dari konsep *ruling* (menguasai) berbeda dengan konsep *Governing* (memerintah) yang mengandung proses politik, hukum dan administrasi.

Pada tataran penyelenggaraan pemerintahan, kehadirannya dapat terlihat dalam wujud kebijakan yang selalu diwarnai oleh proses politik dan kepentingan. Keberpihakan, keadilan dan pengayoman terhadap kepentingan warga negara merupakan sebuah sasaran yang seharusnya diwujudkan dalam proses penyelenggaraan pemerintah.

Dalam memahami perspektif *Governing* itu sendiri dapat mengacu pada Mazhab Timoho yang sedang dikembangkan Ilmu Pemerintahan STPM “APMD” Yogyakarta perspektif *Governing* (perbuatan pemerintah) mengkaji tentang isu-isu aktivitas pemerintah, teknologi pemerintah, peraturan perundang-undangan dan kebijakan pemerintah (Simangunsong & Tjahjoko, 2021).

Dalam kajian pustaka tentang *Governing* ini penulis ingin berpendapat bahwa perbuatan pemerintah (*Governing*) tidak hanya untuk menguasai tetapi juga mengatur dan menata, guna kesejahteraan masyarakat (bersama) dalam bentuk kebijakan-kebijakan yang tertuang dalam

peraturan-peraturan, mulai dari peraturan perundang-undangan hingga peraturan daerah.

Kebijakan Publik

Dalam hal penyelenggaraan pemerintahan selalu berkaitan dengan proses politik yang bermuara pada kebijakan dalam mengatur dan proses kerja yang terstruktur dan menjadi acuan dan dasar dari sebuah tindakan. Kebijakan publik adalah suatu proses yang mengandung berbagai pola aktivitas tertentu dan merupakan seperangkat keputusan. Seperangkat keputusan tersebut bersangkutan dengan tindakan untuk mencapai tujuan dalam beberapa cara yang khusus. Dengan demikian maka konsep kebijakan publik berhubungan erat dengan tujuan pola aktivitas pemerintahan mengenai sejumlah masalah serta mengandung tujuan (Sulaiman, 1998).

Istilah kebijakan juga sering digunakan dalam praktek sehari-hari namun digunakan untuk kegiatan pembuatan keputusan. Kebijakan atau kebijaksanaan mempunyai arti yang beraneka ragam. Menurut Amir Santoso (Ekowati, 2009) sekurang-kurangnya ada dua macam pendapat mengenai kebijakan publik. Pertama, pendapat dari mereka yang memandang bahwa kebijakan publik merupakan tindakan-tindakan pemerintah. Pendapat kedua merupakan pendapat dari para ahli yang memberikan perhatian khusus pada pelaksanaan kebijakan.

Dalam perspektif pemerintahan kebijakan dapat dimaknai sebagai tindakan pemerintah yang selalu diwarnai dengan proses politik dalam menjawab permasalahan dan kebutuhan masyarakat. Kebijakan menjadi sebuah tolak ukur dan pegangan dalam melaksanakan sebuah tindakan oleh pemerintah.

Kebijakan publik merupakan salah satu dimensi dari kajian tentang administrasi publik yang berkenaan dengan keputusan tentang apa yang harus dikerjakan. Dimensi kebijakan dianalogikan dengan pekerjaan otak yang selalu memutuskan apa yang hendak dikerjakan oleh sistem organ tubuh atau dimensi struktur organisasi melalui suatu energi atau sistem penggerak dan kendali atau dimensi manajemen (Keban, 2008).

Dalam beberapa pandangan lainnya kebijakan

publik dapat dimaknai sebagai sebuah sistem yang tersusun dan memandu arah yang ingin dilakukan dan dicapai oleh sebuah organisasi.

Kebijakan publik menempati posisi yang vital dalam penyelenggaraan negara. Dikatakan vital karena kebijakan publik merupakan instrumen yang digunakan oleh pemerintah dalam mengatur kehidupan berbangsa dan bernegara. Bahkan Nugroho menempatkan kebijakan publik ke dalam salah satu komponen utama dalam sebuah negara. Lebih lanjut Nugroho mengatakan bahwa negara adalah sebuah identitas politik yang bersifat formal yang mempunyai minimal empat komponen utama. Pertama, komponen lembaga-lembaga negara, yaitu lembaga pemerintah (eksekutif), lembaga perundangan (legislatif), dan lembaga peradilan (yudikatif). Kedua, komponen rakyat sebagai warga negara (*citizen*). Ketiga, komponen wilayah yang diakui kedaulatannya, dan Keempat, komponen kebijakan publik (Nugroho, 2011).

Dari berbagai definisi tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan aktivitas-aktivitas pemerintah dalam menanggapi keadaan masyarakat melalui proses politik dengan produk kebijakan yang menjadi acuan dan tolak ukur dalam melaksanakan hakekat dasar dari negara kepada warga negara.

Inovasi

Inovasi sangat berkaitan dengan ide dan gagasan manusia dalam menciptakan karya yang sifatnya baru dari suatu gagasan yang telah ada. Kata inovasi selalui mewarnai proses perubahan peradaban di di masyarakat. Jika dikaitkan dalam penyelenggaraan pemerintah dan produk-produk kebijakan maka inovasi menjadi kata kunci dalam menjawab tantangan dan perubahan. Revolusi Industri 4.0 dan revolusi peradaban manusia dalam berbagai aspek sangat dipengaruhi oleh inovasi-inovasi yang berkembang.

Sesuatu yang dianggap baru atau memiliki kebaruan tersebut, bisa saja berupa ide, gagasan, cara, metode, barang, alat, teknologi, atau apa pun yang mendatangkan nilai tambah (Indah et al., 2019) atau keuntungan bagi yang menggunakannya atau yang mengadopsinya.

Dalam hal penyelenggaraan pemerintahan dan

pengambilan kebijakan, inovasi menjadi titik poin karena berkaitan dengan perubahan dan kebutuhan masyarakat yang terus mengalami dinamika. Inovasi sangat diperlukan dalam menjawab tantangan dan perubahan di dalam masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Lingga sebagai kabupaten baru diantara kabupaten/kota lainya yang berada di Provinsi Kepulauan Riau tentu harus melakukan berbagai hal untuk mengejar ketertinggalannya. Apalagi Kabupaten Lingga secara geografis termasuk dalam kategori tertinggal. Ketertinggalan ini disebabkan lokasi Kabupaten Lingga yang sulit untuk diakses (kepulauan) serta tidak tersedianya akses (transportasi) yang regular baik transportasi laut maupun udara.

METODE

Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan. Mengingat tujuan penelitian adalah untuk memahami fenomena social maka menurut Siyoto dan Sodik maka jenis penelitian yang tepat adalah penelitian kualitatif (Siyoto & Sodik, 2015).

Lebih lanjut Sugiyono mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif dinamakan juga sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme(Sugiyono, 2013).

Ciri penelitian kualitatif adalah bahwa jenis penelitian ini tidak berpola sehingga disebut juga sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode interpretive.

Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), dan analisis data bersifat induktif/kualitatif. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif agar dapat mengetahui pelaksanaan inovasi layanan public dimasa yang akan datang khususnya di Kabupaten Lingga.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Existing Kabupaten Lingga

Kabupaten Lingga merupakan salahsatu Kabupaten di Provinsi Kepulauan Riau. Kabupaten Lingga dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Lingga di Provinsi Kepulauan Riau.

Merujuk pada UU No 31 Tahun 2003 tersebut, wilayah Kabupaten Lingga mempunyai luas wilayah daratan dan lautan mencapai 211.772 km² dengan komposisi luas daratan 2.117,72 km² setara dengan 1 % dan luas lautan 209.654 Km² atau setara 99%. Jumlah pulau yang dimiliki oleh Kabuapetn Lingga berjumlah 531 buah pulau baik besar dan kecil. Dari 531 buah pulau tersebut sebanyak 447 buah pulau diantaranya belum berpenghuni (B. K. Lingga, 2021).

Namun seiring dengan perkembangan waktu, luas existing wilayah Kabupaten Lingga sebesar 45.508,66 Km² yang terdiri dari luas daratan sebesar 2.235,51 Km² (4,91%), dan lautan sebesar 43.273,15 Km² (95,09%). Saat ini waktu tempuh dari Tanjungpinang ke Sungai Tenam (pelabuhan baru di Pulau Daik) lebih cepat 2 jam dari waktu tempuh sebelumnya. Sebelum ada Pelabuhan Sungai Tenam, masyarakat yang akan berkunjung ke Daik harus turun ke Pelabuhan Tanjung Buton Daik yang membutuhkan waktu 5,5 jam.

Selain trayek dari Tanjungpinang-Sungai Tenam, Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau juga membuka trayek dari Batam. Trayek Batam-Sungai Tenam memakan waktu tempuh selama 1 jam. Waktu tempuh tersebut jauh lebih cepat dari biasanya (Batam-Tanjuung Buton), dimana jarak tempuh Batam-Lingga mencapai waktu hingga 4 jam (<https://batam.tribunnews.com/2014/05/09/batam-lingga-bisa-ditempuh-dalam-waktu-satu-jam>).

Selain transportasi laut yang regular tiap hari, terdapat transportasi udara yang menghubungkan Kabupaten Lingga tepatnya di Pulau Dabo. Bandara Dabo Singkep merupakan satu-satunya bandara yang ada di Kabupaten Lingga. Adapun rute transportasi udara yang menghubungkan ke Dabo Singkep adalah;

1. Untuk rute Dabo Singkep-Jambi berangkat setiap Senin dan Rabu
2. Untuk rute Dabo Singkep-Tanjungpinang berangkat tiga kali dalam seminggu yakni Selasa, Kamis dan Sabtu

3. Batam-Dabo Singkep berangkat 3 hari dalam seminggu yaitu Selasa, Kamis dan Sabtu.

Kondisi Existing Investasi

Berdasarkan data yang diperoleh dari aplikasi Online Single Sistem (OSS), diketahui bahwa Jumlah Investasi Berdasarkan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) di Kabupaten Lingga per 17 Januari 2022, maka diketahui bahwa investasi yang masuk sebesar Rp 151.124.797.562,-. Investasi tersebut didominasi oleh jenis usaha dengan skala mikro yang tersebar di seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Lingga.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kab. Lingga, dinas melakukan survey kepuasan masyarakat secara berkala. Pada tahun 2021, dinas melakukan penyebaran angket kepada 100 responden yang berasal dari kalangan pengusaha, masyarakat dan pihak lainya yang berurusan dengan dinas. Dari penyebaran angket/quisioner kepada 100 responden setelah dilakukan pengolahan dan analisis data maka diperoleh skor nilai rata-rata diatas 3,50 yang berarti nilai Mutu Layanan masuk dalam kategori A dengan kinerja unit layanan masuk dalam kategori **Sangat Baik** (D. K. Lingga, 2021).

Tabel 24. Hasil SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Lingga Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR	KINERJA UNIT PELAYANAN
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,52	SANGAT BAIK
2.	Kemudahan Prosedur	3,52	SANGAT BAIK
3.	Kecepatan Waktu	3,53	SANGAT BAIK
4.	Kewajaran Biaya/Tarif	3,92	SANGAT BAIK
5.	Kesesuaian Produk	3,51	SANGAT BAIK
6.	Kompetensi / Kemampuan Petugas	3,54	SANGAT BAIK
7.	Prilaku Pelaksana	3,55	SANGAT BAIK
8.	Penanganan Pengaduan	3,82	SANGAT BAIK

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR	KINERJA UNIT PELAYANAN
9.	Kedisiplinan Petugas	3,53	SANGAT BAIK
10.	Tanggung Jawab	3,57	SANGAT BAIK
11.	Ketepatan Pelaksanaan	3.48	SANGAT BAIK
12.	Keamanan dan Kenyamanan	3.57	SANGAT BAIK
13.	Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan	3.55	SANGAT BAIK

Sumber: Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat oleh DPMPTSP, 2021.

Meskipun berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan DPMPTSP “sangat baik/tinggi”, namun DPMPTSP belum berbangga diri mengingat tujuan utama pembentukan DPMPTSP adalah untuk mendongkrak perekonomian daerah. Misi utama pembentukan Organisasi Perangkat daerah (OPD) dinilai belum berhasil sehingga DPMPTSP akan melakukan berbagai terobosan untuk mendatangkan investor.

Survey terhadap kepuasan masyarakat akan layanan yang diberikan oleh pemerintah juga diyakini mampu meningkatkan performa layanan (Sinaga & Muhammad, 2020). Perubahan demi perubahan akan terus dilakukan untuk semakin meningkatkan kualitas layanan sehingga kedepan layanan prima bukan menjadi suatu yang mustahil.

Proyeksi DPMPTSP Menghadapi Tantangan

Ditengah keterbatasan geografis, akses, Sumber Daya Manusia dan lain-lain, pemerintah Kabupaten Lingga berkomitmen untuk melakukan berbagai upaya dan inovasi dalam memberikan layanan khususnya yang bertujuan untuk meningkatkan investasi. Berbagai upaya dan inovasi ini tertuang dalam dokumen Roadmap Reformasi Birokrasi Kabupaten Lingga Tahun 2021-2026 yang telah dilegalisasi melalui Peraturan Bupati Lingga Nomor 88 tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kabupaten Lingga Tahun 2021-2026. Komitmen tersebut juga

merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah dimana terdapat 8 area perubahan. Diantara 8 area perubahan tersebut yang saat ini diperlukan oleh DPMPTSP adalah area ke-dua yaitu **Penataan Peraturan dan Perundang-undangan.**

DPMPTSP telah menyusun dua program utama yang bertujuan untuk merespon perubahan pada area ke-dua sebagaimana yang diamanatkan oleh PermenPAN dan RB No 37 tahun 2013. Respon tersebut sekaligus merupakan tindak lanjut dari semangat Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja yaitu menyederhanakan regulasi. Kedua Program yang disusun oleh DPMPTSP adalah dengan;

1. Melakukan “Evaluasi/reviu Peraturan yang bermasalah (tidak harmonis/ tidak sinkron) dengan melakukan identifikasi, analisis, dan pemetaan”.
2. Melakukan “Penyusunan kebijakan terkait pelayanan dan/atau perizinan yang diterbitkan memuat unsur kemudahan dan efisiensi pelayanan utama Pemerintah Daerah/Unit kerja”

Kedua program ini dianggap penting oleh DPMPTSP Kab. Lingga mengingat bahwa keluhan yang sering disampaikan oleh masyarakat khususnya investor adalah banyaknya regulasi yang harus diikuti oleh investor sehingga membuat rumit dan lambat. Dengan melakukan reviu atas regulasi daerah yang dapat menghambat investasi diharapkan minat investor menanamkan investasi ke Kabupaten Lingga dapat meningkat.

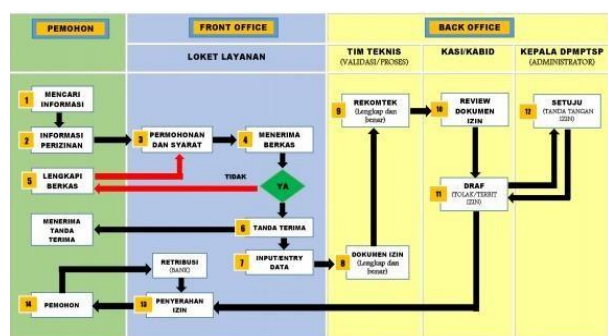
Disamping melakukan reviu atas regulasi daerah, DPMPTSP juga berkomitmen untuk merumuskan berbagai kebijakan yang dapat memberikan kemudahan dan efisiensi dalam layanan. Rumusan kebijakan tersebut akan diarahkan dengan menyempurnakan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta membangun digitalisasi layanan pemberian perijinan maupun nonperijinan. Digitalisasi dalam layanan public akan berdampak positif bagi sumberdaya manusia itu sendiri sebagaimana yang dikatakan oleh

Wirawan bahwa e- government akan memberikan dampak pada pembentukan karakter dan etos kerja yang baik bagi SDM aparatur pemerintahan (Handayani, 2016; Wirawan, 2020).

Disamping itu DPMPSTSP akan berupaya untuk memberikan informasi kepada calon investor atas berbagai potensi serta lokasi investasi yang akan dituju secara online. Penyusunan “Peta Potensi Investasi” tersebut selanjutnya akan dilakukan digitalisasi sehingga dapat diakses dari berbagai tempat tanpa harus datang ke Kabupaten Lingga. Digitalisasi layanan juga dapat meminimalisir penyebaran virus covid-19 (Firdaus et al., 2021) yang belum tahu kapan akan berakhir.

Fasilitas internet harus digunakan semaksimal mungkin guna mendatangkan banyak manfaat (Muhammad & Prastya, 2020). Beberapa manfaat penggunaan internet antara lain adalah murah, mudah, efektif dan efisien. Ke-empat manfaat tersebut yang ditunggu oleh investor sehingga mereka mampu melakukan beberapa hal dalam waktu yang bersamaan.

Berikut skema dasar yang akan dilakukan dalam memberikan layanan baik layanan perijinan maupun layanan non perijinan yang kemudian akan dilakukan digitalisasi:



Gambar 48. Alur/Skema Layanan Digitalisasi yang akan dibangun oleh DPMPSTSP Kab. Lingga

Skema/alur tersebut diatas akan sangat mungkin dilakukan modifikasi manakala system aplikasi yang akan dibangun dirasa menyulitkan pengguna. Pada prinsipnya bahwa penulis akan memaksimalkan peran dan tanggungjawab yang dimiliki guna mendongkrak investasi luar agar masuk ke Kabupaten Lingga dengan tetap mengedepankan kepentingan daerah, kepentingan masyarakat serta kepentingan lingkungan dan

kepentingan sosial.

KESIMPULAN

Sebagai daerah yang masuk kategori 3 T, Kabupaten Lingga merupakan daerah 3T (terdepan, terluar, dan tertinggal) Pemerintah Daerah Kab. Lingga dituntut lebih inovatif dalam menyusun strategi peningkatan investasi. Kondisi geografis yang berbentuk kepulauan serta aksesibilitas yang terbatas menjadi persoalan mendasar yang harus di siasati.

Digitalisasi dalam memberikan informasi dan layanan menjadi bagian penting dalam mengatasi kondisi daerah yang termasuk dalam kategori 3T. Keterbatasan SDM dapat disiasati dengan menggandeng pihak-pihak yang kompeten diantaranya Perguruan Tinggi dan swasta.

Perlu adanya regulasi/kebijakan yang berkesinambungan dan hal ini tertuang dalam Perbup No 88 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kabupaten Lingga Tahun 2021-2026

DAFTAR PUSTAKA

- Cook, S. A. (2007). Ruling but not governing: The military and political development in Egypt, Algeria, and Turkey. In *Ruling But Not Governing: The Military and Political Development in Egypt, Algeria, and Turkey*. <https://doi.org/10.5860/choice.45-2845>
- Dwi S, A., Indarti, S., & Patrisia, N. E. (2020). PENERAPAN RESPONSIBILITAS DAN TRANSPARANSI LAYANAN PUBLIK (Sebuah Kajian Ilmu Administrasi). *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 7(1), 43–48. <https://doi.org/10.37676/profesional.v7i1.1091>
- Ekowati, L. (2009). *Perencanaan, Implementasi & Evaluasi Kebijakan atau Program (Suatu Kajian Teoritis dan Praktis)*. Pustaka Cakra.
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia dalam studi “ The Microsoft Asia Digital Transformation: Enabling The

- Intelligent Presiden Joko Widodo pada Rapat Terbatas mengenai Perencanaan Tr. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 4(2), 226–239.
- Handayani, S. (2016). Inovasi Layanan (Studi Kasus Emergency Call 115 sebagai Inovasi Layanan pada Kantor Basarnas Kelas A Biak). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 83. <https://doi.org/10.26858/jiap.v6i1.2076>
- Harbani, P. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Indah, R. N., Nusantara, U. I., Ruqayah, F., Nusantara, U. I., Zaeni, R., Syam, A., & Nusantara, U. I. (2019). *Inovasi layanan informasi di era disrupsi* (Issue March 2021).
- Keban, Y. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu* (G. Media (ed.)).
- Lingga, B. K. (2021). *Statistik Daerah Kabupaten Lingga Tahun 2021*.
- Lingga, D. K. (2021). *Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2021*.
- Muhammad, A. S., & Prastya, I. Y. (2020). Pemanfaatan Internet Sehat Menuju Generasi Unggul di Era Milenial. *Journal of Maritime Empowerment*, 2(2).
- Nugroho, R. (2011). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Pt Elex Media Komputindo.
- Simangunsong, F., & Tjahjoko, G. T. (2021). Hajat Hidup Orang Banyak: Jalan Ketiga Ilmu Pemerintahan. *Governabilitas*, 2(2), 154–172.
- Sinaga, M. S., & Muhammad, A. S. (2020). *Melalui survei kepuasan masyarakat: tingkatkan kualitas layanan pendidikan*. 8(2), 1–9.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup (ed.)). Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *Alfabeta* (Issue 465). Alfabeta.
- Sulaiman, M. M. (1998). *Dinamika Masyarakat Transisi Mencari Alternatif Teori Sosiologi dan Arah Perubahan*. Pustaka Pelajar.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>