

**TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN  
PERIZINAN PADA OPTIMALISASI KEMASLAHATAN  
USAHA UMKM DI KABUPATEN JEMBER**

**TESIS**



Oleh:  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI HALIMATUS ZAHRA SIDDIQ  
NIM: 233206060018  
J E M B E R

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
2025**

**TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN  
PERIZINAN PADA OPTIMALISASI KEMASLAHATAN  
USAHA UMKM DI KABUPATEN JEMBER**

**TESIS**

Diajukan kepada  
Pascasarjana (S-2) Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
guna menyusun Tesis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Oleh:  
**HALIMATUS ZAHRA**  
**NIM: 233206060018**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
2025**

## PERSETUJUAN

Tesis dengan judul “**Transformasi Digital Dalam Pelayanan Perizinan Pada Optimalisasi Kemaslahatan Usaha UMKM Di Kabupaten Jember**” yang disusun oleh Halimatus Zahra NIM : 223206060018 telah diuji dan dipertahankan di depan dewan penguji Sidang Tesis.

Jember, 08 Mei 2025  
Pembimbing I



**Dr. Nurul Widyawati IR, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 197509052005012003**

Pembimbing II



**Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I**  
**NIP. 198209222009012005**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R .

## PENGESAHAN

Tesis dengan judul “**Transformasi Digital Dalam Pelayanan Perizinan Pada Optimalisasi Kemaslahatan Usaha UMKM Di Kabupaten Jember**” yang disusun oleh Halimatus Zahra NIM: 223206060018 ini, telah diuji dan dipertahankan di depan dewan penguji Sidang Tesis Pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember pada Hari Senin 26 Mei 2025 dan di terima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi (ME).

### DEWAN PENGUJI

1. Ketua Penguji : Dr. Siti Masrohatin, SE., M.M.  
NIP. 197806122009122001
2. Anggota :
  - a. Penguji Utama: Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., M.M.  
NIP. 196603221993031002
  - b. Penguji 1 : Dr. Nurul Widyawati IR, S.Sos, M.Si  
NIP. 197509052005012003
  - c. Penguji 2 : Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I  
NIP. 198209222009012005



---



---



---

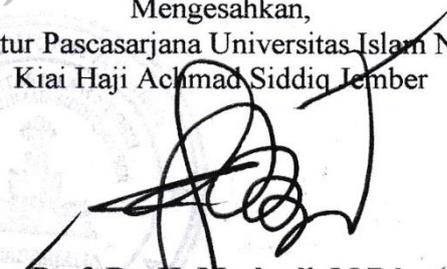


---

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R  
Jember, 26 Mei 2025

Mengesahkan,  
Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember



Prof. Dr. H. Mashudi, M.Pd.  
NIP. 197209182005011003

## ABSTRAK

**Halimatus Zahra, 2025, *Transformasi Digital Dalam Pelayanan Perizinan Pada Optimalisasi Kemaslahatan Usaha UMKM Di Kabupaten Jember.*** Tesis. Program Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Pembimbing I Dr. Hj. Nurul Widyawati IR, S, Sos, M.Si. Pembimbing II Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I.

Kata Kunci : Transformasi Digital, Pelayanan Perizinan, Kemaslahatan Usaha

Transformasi digital diterapkan dari berbagai sektor seperti halnya: industri, swasta, UMKM, pendidikan dan lembaga pemerintahan. Adanya transformasi digital pada sektor pemerintahan dengan tujuan utama untuk memberikan kepuasan, kemudahan dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat terutama pada proses administrasi. Mal Pelayanan Publik adalah pelayanan masyarakat yang berhubungan dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Tenaga Kerja, Sosial, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, serta Dinas Pendapatan Daerah.

Penelitian difokuskan pada: 1) Bagaimana proses transformasi digital dalam pelayanan perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember?. 2) Bagaimana analisis *masalah* pada transformasi digital untuk optimalisasi pelayanan perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif, jenis *field research*. Lokasi penelitian pada Mal Pelayanan Publik di Jl. Gajah Mada No. 206 Kelurahan Kaliwates, Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Teknik keabsahan data menggunakan *triangulasi* sumber dan teknik pengumpulan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *pertama*, proses transformasi digital pada layanan pihak instansi melakukan perencanaan yaitu menciptakan pelayanan terintegritas, implementasi pada sistem OSS dan biaya perizinan gratis serta melakukan evaluasi dan memberikan loket pengaduan pada pemohon. Proses layanan perizinan MPP menerapkan unsur transformasi digital serta prinsip pelayanan publik. *Kedua* analisis *masalah* dalam optimalisasi perizinan UMKM yaitu memangkas birokrasi, pelayanan bisa dilakukan secara cepat, dan tepat. Serta pelayanan secara gratis kepada pemohon. Setelah adanya transformasi digital dari ketiga kasus UMKM yang diambil oleh peneliti dengan menggunakan rumus *masalah* menunjukkan kemaslahatan bagi UMKM karena laba yang dihasilkan bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari pelaku UMKM serta bisa memenuhi kebutuhan keluarga dari segi *dharuriyyah* (primer), kebutuhan *hajiyyah* (sekunder), kebutuhan *tahsiniyyah* (pelengkap atau penyempurna) serta memberikan kesejahteraan bagi masyarakat.

## ABSTRACT

**Halimatus Zahra, 2025**, Digital Transformation in Licensing Services in Optimizing the Benefits of MSME Businesses in Jember Regency. Thesis. Sharia Economics Postgraduate Study Program, Kiai Haji Achmad Siddiq State Islamic University, Jember. Advisor I Dr. Hj. Nurul Widyawati IR, S, Sos, M.Si. Advisor II Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I.

**Keywords:** Digital Transformation, Licensing Services, Business Benefits

Digital transformation is applied from various sectors such as: industry, the private sector, MSMEs, education and government institutions. The existence of digital transformation in the government sector with the main goal is to provide satisfaction, convenience and efficiency in providing public services to the community, especially in the administrative process. Public Service Malls are community services related to Regional Apparatus Organizations (OPD), such as the Population and Civil Registration Office, Manpower, Social, Investment and One-Stop Integrated Services, Public Housing and Residential Areas, and the Regional Revenue Office.

The research is focused on: 1) How is the digital transformation process in MSME business licensing services in Jember Regency?. 2) How is the analysis of masalah on digital transformation to optimize MSME business licensing services in Jember Regency? The method used in this study is a qualitative research approach, a type of field research. The location of the research was at the Public Service Mall on Jl. Gajah Mada No. 206 Kaliwates Village, Kaliwates District, Jember Regency. Data collection techniques use observation, interviews, and documentation. Data analysis was carried out using data reduction techniques, data presentation, and verification. The data validity technique uses source triangulation and data collection techniques.

The research findings indicate that: first, the digital transformation process in services by the agency carries out planning, namely creating integrated services, implementation of the OSS system and free licensing fees as well as evaluating and providing complaint counters to applicants. The MPP licensing service process applies elements of digital transformation and public service principles. Second, the analysis of the benefits in optimizing MSME licensing is to cut bureaucracy, services can be carried out quickly and precisely. As well as free service to applicants. After the digital transformation of the two MSME cases taken by the researcher using the masalah formula, it shows benefits for MSMEs because the profits generated can meet the daily needs of MSME actors and can meet family needs in terms of dharuriyyah (primary), hajiyyah (secondary), tahsiniyyah (complementary or perfect) needs and provide welfare for the community.

## ملخص البحث

حليمة زهرة ، ٢٠٢٥ ، التحول الرقمي في خدمات الترخيص في تحسين فوائد أعمال الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة ف جيمبر ريجنسي .اطروحه. برنامج الدراسات العليا في الاقتصاد الشرعي، جامعة كياي حاجي أحمد صديق الإسلامية الحكومية، جمر تحت الإشراف: (١) ر، و(٢) الدكتور نعمة المرورة الماجستير .

**الكلمات الرئيسية:** التحول الرقمي, خدمات الترخيص, فوائد الأعمال

يتم تطبيق التحول الرقمي من قطاعات مختلفة مثل: الصناعة والقطاع الخاص والشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والتعليم والمؤسسات الحكومية. وجود التحول الرقمي في القطاع الحكومي بهدف أساسي هو توفير الرضا والراحة والكفاءة في تقديم الخدمات العامة للمجتمع وخاصة في العملية الإدارية مراكز الخدمة العامة هي خدمات مجتمعية مرتبطة بمنظمات الأجهزة الجهوية) العيادات الخارجية (مثل مكتب السكان والتسجيل المدني ، والقوى العاملة ، والخدمات الاجتماعية والاستثمارية ومتكاملة ، والإسكان العام والمناطق السكنية ، ومكتب الإيرادات الإقليمي. يركز البحث على: ١) كيف تتم عملية التحول الرقمي في خدمات ترخيص الأعمال للشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في جيمبر ريجنسي ؟. ٢) كيف يتم تحليل المصاحلة حول التحول الرقمي لتحسين خدمات ترخيص الأعمال للشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في جيمبر ريجنسي؟ الطريقة المستخدمة في هذه الدراسة هي منهج البحث النوعي، وهو نوع من البحث الميداني. كان موقع البحث في مركز الخدمة العامة في جالان جاجا مادا رقم قرية ، منطقة كاليواتس ، جيمبر ريجنسي. تستخدم تقنيات جمع البيانات الملاحظة والمقابلات والتوثيق. تم تحليل البيانات باستخدام تقنيات تقليل البيانات وعرض البيانات والتحقق. تستخدم تقنية صلاحية البيانات تقنيات تثلث المصدر وجمع البيانات. تظهر نتائج هذه الدراسة أن: أولاً، عملية التحول الرقمي في خدمات الوكالة هي التخطيط وهي إنشاء خدمات متكاملة وتطبيق نظام ورسوم الترخيص المجانية وكذلك تقييم وتقديم شكاوى للمتقدمين. تطبق لنا عملية خدمة ترخيص عناصر التحول الرقمي ومبادئ الخدمة العامة. ثانياً، تحليل المصاحلة في تحسين ترخيص الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة ، أي خفض البيروقراطية ، يمكن تنفيذ الخدمات بسرعة وبدقة. بالإضافة إلى خدمات مجانية للمتقدمين. بعد التحول الرقمي لحالتين متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي اتخذها الباحث باستخدام صيغة المصاحلة، يظهر أن الجهات الفاعلة في الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة قد شهدت زيادة في الأرباح وانخفاضاً في الأرباح، وهي: الربح الذي حققه السيد محروس هو ثلاثمائة وثلاثة وثمانون ألفاً روبية إندونيسية بينما يحقق عمل السيدة مورتي ربحاً قدره ثلاثمائة وثلاثة وثمانون ألفاً روبية إندونيسية، ولكن هناك متقدمين للشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة لا يأخذون تصريحاً صادراً عن. في هذه الحالة ، وجد الباحث أن مقدم الطلب للشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة ، السيد محروس ، شهد انخفاضاً في الأرباح وتوفير الرفاهية للمجتمع وتوفير الرفاهية للمجتمع

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanahu wa ta'ala* atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya tesis yang berjudul “***Transformasi Digital Dalam Pelayanan Perizinan Pada Optimalisasi Kemaslahatan Usaha UMKM Di Kabupaten Jember***” dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada manusia termulia, junjungan kita Nabi Muhammad *shollallahu ‘alaihi wa sallam*.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada banyak pihak yang membantu dalam proses penyelesaian tesis ini dengan ucapan *jazakumullahu ahsanal jaza'* khususnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M. M. CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan segala fasilitas kepada kami dalam rangka menuntut ilmu di lembaga ini.
2. Prof. Dr. H. Mashudi, M.Pd. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Ekonomi Syariah sekaligus sebagai pembimbing tesis 2, yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran dan ketelatenan yang luar biasa, serta memberikan pengarahan demi terselesaikannya penulisan tesis ini.
4. Dr. Hj. Nurul Widyawati IR, S, Sos, M.Si. selaku pembimbing tesis 1 yang senantiasa membimbing dengan penuh kesabaran dalam memberikan waktu luang, dan mengarahkan kami demi selesainya tesis ini.

5. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., M.M. selaku Penguji Utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan atau masukan dalam perbaikan penulisan tesis, serta untuk menguji tesis ini.
6. Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M. selaku Ketua Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penulisan serta untuk menguji tesis ini.
7. Dr. Pujiono Abdul Hamid, M.Ag, dan Umi' Hidayatun Nuriyah pengasuh sekaligus orang tua di perantauan, yang telah memberikan ilmunya, motivasinya, fasilitas, serta dukungan dari proses masuk S2 sampai pada tahap untuk segera menyelesaikan tesis.
8. Kepala Kantor dan segenap karyawan Mal Pelayanan Publik (MPP) pada DPMPTSP Kabupaten Jember.
9. Orang tua tercinta Bapak Ma'iyah dan Ibu Riskiya, yang selalu mendoakan dan memenuhi kebutuhanku untuk menuntut ilmu. Terima kasih atas kasih sayang, bimbingan dan dukungannya selama ini. Kelulusan ini khusus ananda persembahkan sebagai wujud bukti kepada Bapak dan Ibu.
10. Keluarga besar Seja Jd Mortaji, Sia, Sariyu, Buriya yang selalu memberikan keceriaan, nasehat setiap saya pulang dan dukungan penuh untuk merantau dan membuatku termotivasi dalam mencapai setiap kesuksesan.
11. Guru-guruku, sejak Taman Kanak-kanak sampai perguruan tinggi terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran dan ketelatenan yang sangat luar biasa.

12. Ustad Sodiqun, ustad Hasyim, Habib Agil Alkhered dan Ibu Fatim, bunda Eva dan Abah Naji yang telah mengajarkan, dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
13. Untuk teman seperjuangan dhalem di Pondok Pesantren Nurul Hidayah (PPNH) Nabila, Fitri, kamar A5 Rara, Ninda dan seluruh teman-teman PPNH yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah menemani proses S2 sampai tahap tesis.
14. Teman seperjuangan di kampus teruntuk Nurul Hidayat, Moh. Zuhud, Siti Fadilah, Noor Halimah, Anis Nurbadriyah, Isna, Afif, Firdi serta teman-teman Pascasarjana Ekonomi Syariah angkatan 2023 tercinta yang saling memberikan dukungan dan saling memotivasi dalam menyelesaikan tugas ahir.
15. Almamater tercinta UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, terimakasih karena telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu selama ini.

Penulis sadar banyak kekurangan dalam penelitian tesis ini, saran dan kritik sangat diharapkan untuk sempurnanya tugas akhir kami. Semoga tesis ini bermanfaat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Jember, 26 Mei 2025

**Halimatus Zahra**  
**NIM: 223206060018**

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	15
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Manfaat Penelitian .....	16
E. Definisi Istilah.....	18
F. Sistematika Pembahasan.....	20
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>22</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	22
B. Kajian Teori.....	39
1. Transformasi Digital.....	39
2. Pelayanan Publik .....	50
3. Kemaslahatan .....	59
C. Kerangka Konseptual .....	82

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>85</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	85
B. Lokasi Penelitian.....	86
C. Kehadiran Peneliti.....	87
D. Subjek Penelitian .....	88
E. Teknik Pengumpulan Data.....	89
F. Analisis Data.....	91
G. Teknik Keabsahan Data .....	95
H. Tahapan-tahapan Penelitian .....	97
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>100</b>
A. Proses Transformasi Digital Dalam Pelayanan Perizinan Usaha .....	100
B. UMKM Di Kabupaten Jember .....	106
C. Analisis <i>Maslahah</i> Pada Transformasi Digital Untuk Optimalisasi Pelayanan Perizinan Usaha UMKM Di Kabupaten Jember .....	106
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>194</b>
A. Proses Transformasi Digital Dalam Pelayanan Perizinan Usaha UMKM Di Kabupaten Jember .....	194
B. Analisis <i>Maslahah</i> Pada Transformasi Digital Untuk Optimalisasi Pelayanan Perizinan Usaha UMKM Di Kabupaten Jember .....	198
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>203</b>
A. Kesimpulan.....	203
B. Saran.....	204
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>205</b>

## LAMPIRAN

1. Pernyataan Keaslian Tulisan
2. Pedoman Wawancara
3. Pedoman Observasi
4. Transkrip Wawancara
5. Surat Izin Penelitian
6. Surat Rekomendasi Penelitian
7. Surat Selesai Penelitian
8. Jurnal Kegiatan Penelitian
9. Dokumentasi
10. Riwayat Hidup



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerapan Transformasi Digital .....	7
Tabel 2.1 Maping Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 4.1 Temuan Penelitian .....	153
Tabel 4.2 Temuan Penelitian .....	192



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penerapan Inovasi Kebijakan Manajemen Satu Pintu .....	9
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	83
Gambar 3.1 Skema Tahapan-tahapan Peneliti.....	99
Gambar 4.1 Lokasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Jember .....	103
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Mal Pelayanan Publik (MPP).....	105
Gambar 4.3 Survei MPP Instansi Dibawah Naungan DPMPTSP .....	117
Gambar 4.4 Penerapan Transformasi Digital (OSS) .....	120
Gambar 4.5 Penerapan Transformasi Digital (OSS) .....	126
Gambar 4.6 Petugas CS Memberikan Layanan .....	150
Gambar 4.7 Layanan Pengambilan Surat Izin Sebelum MPP.....	150
Gambar 4.8 Proses Transformasi Digital .....	154
Gambar 4.9 Kegiatan Layanan DPMPTSP .....	176
Gambar 4.10 Pemohon Perizinan .....	177

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Konsonan Tunggal

No	Arab	Indonesia	Keterangan	Arab	Indonesia	Keterangan
1	ا	'	koma di atas	ط	t}	te dengan titik di bawah
2	ب	B	Be	ظ	z	zed
3	ث	T	Te	ع	'	koma di atas terbalik
4	ث	Th	te ha	غ	gh	ge ha
5	ج	J	Je	ف	f	ef
6	ح	H	ha dengan titik di bawah	ق	q	qi
7	خ	Kh	ka ha	ك	k	ka
8	د	D	de	ل	l	el
9	ذ	dh	de ha	م	m	em
10	ر	r	er	ن	n	en
11	ز	z	zed	و	w	we
12	س	s	es	ه	h	ha
13	ش	Sh	es ha	ء	'	koma di atas
14	ص	s}	es dg titik di bawah	ي	y	ye
15	ض	d}	de dg titik di bawah	-	-	-

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Teknologi merupakan sesuatu yang tidak akan pernah lepas dari kehidupan saat ini. Menurut Jacques Ellul teknologi adalah keseluruhan, upaya, metode, yang ditemukan manusia secara rasional dengan tujuan bisa meningkatkan kedayagunaan dalam kehidupan. Tujuan ini bisa dicapai dengan terus memajukan teknologi yang lebih canggih. Salah satu hasil dari adanya teknologi adalah digitalisasi. Digitalisasi merupakan proses transformasi dari bentuk media tercetak, fisik sebagai media digital, dari proses transformasi dari yang sebelumnya analog menjadi bentuk yang lebih melibatkan komputasi sehingga terjadi digitalisasi yang disebut dengan transformasi digital.<sup>1</sup>

Teknologi informasi digital yang meningkat dengan internet dan *cloud* memberikan paradigma baru di masyarakat.<sup>2</sup> Dalam kondisi berkembangnya teknologi dan informasi secara pesat hal ini bisa terjadi proses dalam digitalisasi yang dikenal dengan transformasi digital. Transformasi saat ini yang berlangsung pada masyarakat sangat cepat. Transformasi digital dampak dari sebuah revolusi industri 4.0 sehingga terjadi transformasi baik dalam model, struktur, serta strategi secara besar-besaran hampir di semua sektor

---

<sup>1</sup> Sukmana, Claretta & Riduwan, "Strategi Humas SSC Kacapiring Surabaya Dalam Era Digitalisasi Pada Pandemi Covid-19", *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (JKOMDIS)*, 2 (2022), 251–253.

<sup>2</sup> Evans Ew Tulungen dkk, "Digital Transformation: Role of Digital Leadership", *Jurnal Ilmiah Terapan*, 10 (2022), 16–23.

karena sebagai bentuk penyesuaian agar dapat bertahan dan tetap eksis di masa sekarang.<sup>3</sup>

Transformasi digital diterapkan dari berbagai sektor, seperti halnya: industri, swasta, UMKM, pendidikan dan lembaga pemerintahan. Adanya transformasi digital pada sektor pemerintahan dengan tujuan utama untuk memberikan kemudahan dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dari beberapa instansi pemerintahan yang telah melakukan transformasi digital salah satunya dengan mengubah pelayanan konvensional menjadi layanan berbasis *online*. Adanya dampak digitalisasi bisa diharapkan dapat memberikan kepuasan masyarakat dan efisiensi dalam proses layanan terutama pada proses administrasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu manfaat utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah, berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tertanggal 10 Juli 2003 pada paragraf 1 butir c menyebutkan: pengertian pelayanan umum adalah semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, dan badan hukum sebagai aktualisasi ketentuan peraturan perundang-undangan. Transformasi digital sudah membawa perubahan dengan yang semula pelayanan tradisional administrasi publik dijalankan, dengan hal ini meliputi penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam cakupan aspek administrasi publik, mulai

---

<sup>3</sup> Ilham Febri Budiman, "Transformasi Digital Di Lingkungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia Sebagai Implementasi *Good Governance*", *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2 (2024), 70.

dari pengumpulan data, analisis, pengambilan keputusan, serta memberikan pelayanan publik yang efisien.

Adanya transformasi digital dalam pemerintahan merupakan strategi multifaset dengan mengubah layanan publik dari analog menjadi digital atau mengembangkan formulir *online*.<sup>4</sup> Dari adanya perkembangan transformasi ini, menuntut pada semua aspek bidang untuk menerapkan transformasi digital dalam memberikan layanan kepada masyarakat.<sup>5</sup> Perkembangan transformasi Teknologi Informasi (TI) memberikan manfaat positif bagi semua lini kehidupan manusia dengan memberikan kemudahan, terutama dalam hal pelayanan.

Pelayanan dalam hal apapun dituntut oleh masyarakat bisa dilakukan dengan cepat, mudah dan aman, sebab selama ini pelayanan birokrasi selalu diasumsikan dengan kesulitan. Sehingga dengan keberadaan TI ini diharapkan lebih menjadikan pelayanan, khususnya di bidang birokrasi jauh lebih efisien dan efektif. Dalam hal ini mempermudah pemerintah untuk memberikan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang prima (*good governance*).<sup>6</sup> Dalam hal ini, melalui TI pemerintah berinisiasi untuk membuat pelayanan lebih efisien dengan menjadikan pelayanan perizinan satu pintu. Model ini dilakukan agar masyarakat tidak perlu terjebak dalam pelayanan birokrasi yang berbelit.

---

<sup>4</sup> Juwita Pratiwi Lukman and Ahmad Rosandi Sakir, "Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan", *Journal of Global and Multidisciplinary*, 2 (2024), 1043.

<sup>5</sup> Tim Jordan, Annika Richterich, "Researching the Digital Economy and the Creative Economy: Free Gaming Shards and Commercialised Making at the Intersection of Digitality and Creativity", *European Journal of Cultural Studies*, 26 (2023), 355.

<sup>6</sup> Dimas Sulistiyo & Shihab, "Transformasi Digital Dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas Polri", *Journal Technomedia*, 8 (2023), 189–204.

Hingga pada akhir pertengahan 2019, melalui payung regulasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, kini telah diresmikan sebanyak 14 MPP yang sudah dapat beroperasi dengan baik.<sup>7</sup> Perlu diketahui bahwa generasi pertama layanan terpadu di Indonesia yakni Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), kemudian dari PTSA berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai generasi kedua. Kehadiran MPP, selanjutnya tidak lantas mematikan PTSP di generasi sebelumnya, namun justru peran PTSP ini diperluas dengan adanya MPP. Konsep dari Mal Pelayanan Publik ini sendiri yaitu mengintegrasikan segala jenis pelayanan dalam satu gedung.

Sampai dengan awal tahun 2020 sudah terdapat 22 MPP di berbagai daerah di Indonesia. Ke-22 MPP tersebut terdapat di Provinsi DKI Jakarta, Kota Surabaya, dan Kabupaten Banyuwangi pada 2017. Lalu Kota Denpasar, Kota Tomohon, Kabupaten Karangasem, Kabupaten Badung, Kota Batam, Kabupaten Probolinggo, Kota Padang, serta Kabupaten Kulon Progo telah diresmikan di tahun 2018. Kemudian pada 2019 ini, MPP diresmikan di Kabupaten Banyumas, Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Sumedang, Kota Samarinda, Kota Payakumbuh, Kota Banda Aceh, Kota Pekanbaru serta Kabupaten Sleman. Pada tahun 2020 diresmikan di Kabupaten Baru, Kota Palembang, dan Kabupaten Batang. Sementara di beberapa kota dan kabupaten

---

<sup>7</sup> Ukrimatul Umam, Adiando, “Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik”, *Jurnal Humaniora*, 4 (April 2020), 160–165.

yang lain masih tahap komitmen pendirian Mal Pelayanan Publik dan pembangunan Mal Pelayanan Publik.

Hadirnya Mal Pelayanan Publik menambah warna baru bagi sejarah reformasi administrasi pelayanan publik di Indonesia. *Pertama*, pada aspek struktur serta prosedur birokrasi. Dengan terselenggaranya MPP, prosedur birokrasi yang sebelumnya dianggap berbelit-belit kini mampu disederhanakan karena sudah ada standar pelayanan waktu yang telah ditentukan. Di dalam penyelenggaraan MPP, integrasi data dan sistem informasi terpadu sangat dibutuhkan untuk mewujudkan efisisensi pelayanan. Cara-cara yang diterapkan meliputi penyalarsan sistem operasional prosedur (SOP), penyalarsan standar pelayanan, pemanfaatan data tunggal, serta penguatan layanan berbasis teknologi informasi (*e-Services*).<sup>8</sup>

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember memberikan fasilitas layanan perizinan pada UMKM masyarakat jember yaitu dalam lingkup skala mikro, kecil, serta menengah atau yang mempunyai usaha resiko tinggi. Proses perizinan dari data pemohon sampai penerbitan mempunyai standar waktu SOP tersendiri, pemohon UMKM dalam skala mikro maupun menengah proses yang dilakukan tidak sampai 28 hari kerja dalam penerbitan sedangkan usaha pada skala menengah dengan jenis uasaha resiko tinggi membutuhkan waktu 28 hari kerja atau lebih, karena dari pihak Dinas Teknis melakukan pengecekan di lapangan secara langsung, pihak instansi DPMPSTP memberikan layanan perizinan ketika data pemohon

---

<sup>8</sup>Arnita Febriana Puryatama, Tiyas Nur Haryani, "Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia", *Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3 (April 2020), 40–54.

UMKM sudah dikirim dari pihak lapangan atau Dinas Teknis. Proses perizinan sampai pada tahap penerbitan surat izin hal ini dilakukan dengan tujuan pihak usaha UMKM masyarakat Jember bisa mengikuti prosedur pemerintah serta produk yang dipasarkan atau yang dijual pihak UMKM sudah resmi mempunyai surat perizinan usaha.

Pemerintah Kabupaten Jember, pemerintah yang menerapkan pelayanan perizinan dengan model baru, karena proses perizinan yang dilakukan secara fisik maupun *online* dengan sistem *Online Single Submission* (OSS), dan Jember Kota Pintar (JEKOPI) serta sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses layanan perizinan, karena Mal Pelayanan sebagai tempat perizinan yang didalamnya seperti nuansa cafe dari hal ini masyarakat tidak perlu tegang dalam mengurus perizinan secara fisik. DPMPTSP merupakan koordinator dari adanya Mal Pelayanan Publik yang terdiri dari tena-tena layanan instansi lainnya. Faktor pendukung dari sisi sarana dan prasarana layanan serta sumber daya pegawai sudah memadai, dilihat dari ruangan pelayanan menurut peneliti yang didalamnya berbeda, seperti nuansa cafe, pengambilan nomor antrian secara elektronik, kebersihan gedung, ruangan yang terdapat AC, dilengkapi Musholla di belakang kantor, kamar mandi bersih, serta ruang tunggu yang sudah dilengkapi dari tempat duduk untuk ibu-ibu menyusui, smoking area, anak-anak, dan terdapat layanan yang diprioritaskan seperti halnya lansia, tempat buat santai-santai, serta tempat ngopi juga disediakan.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Observasi, Jember, 28 Oktober 2024

Berdasarkan transformasi digital yang diterapkan Mal Pelayanan Publik Jember, peneliti memberikan perbandingan Mal Pelayanan Publik Jember dengan Karesidenan Besuki: Jember, Situbondo, Bondowoso, Banyuwangi, maka ditabulasi sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Penerapan Transformasi Digital**

No	Instansi	Kabupaten	Penerapan
1	Mal Pelayanan Publik	Jember	Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS), dan Jember kota Pintar (JEKOPI)
2	DPMPTSP	Situbondo	Perizinan Fisik
3	DPMPTSP	Bondowoso	Perizinan Fisik
4	Mal Pelayanan Publik	Banyuwangi	<i>Sistem Online Single Submission</i> (OSS)

Sumber: diolah wawancara Bapak Andika (kasubag umum dan kepegawaian dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu).

Berdasarkan data tabel perbandingan di atas bahwasanya Kementerian Pendayagunaan dan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB Resmikan 16 Mal Pelayanan Publik) salah satunya yang sudah diterapkan dan diresmikan adalah Kabupaten Jember, dan Banyuwangi. Dinas tersebut saling berhubungan dan bergerak di bidang pelayanan masyarakat, sistem pelayanan diantara ke-empat Dinas tidak jauh berbeda, akan tetapi dari dua kabupaten: Situbondo dan Bondowoso masih menggunakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam fasilitas perizinan masyarakat, dan dilakukan secara *offline* (fisik) tentunya masyarakat harus secara langsung datang ke kantor, baik dari proses pengajuan maupun penerbitan surat izin dengan membutuhkan waktu, serta biaya dalam mengurus perizinan.

Sedangkan sistem yang digunakan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi adalah *Sistem Online Single Submission* (OSS) diterapkan pada tanggal 5 Januari 2022, dengan sistem ini masyarakat bisa melakukan pengajuan permohonan surat izin dari rumah, serta bisa menghemat waktu, tenaga dan biaya dalam proses perizinan.

Sedangkan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember menerapkan sistem OSS pada tanggal 4 Agustus 2021, selain sistem tersebut yang digunakan adalah Jember Kota Pintar (JEKOPI) 20 instansi dengan 238 jenis layanan publik, Mal Pelayanan Publik tidak hanya fokus pada sistem OSS akan tetapi menggunakan dua sistem aplikasi tadi.<sup>10</sup> Instansi layanan yang diambil oleh peneliti adalah Kabupaten Jember, penerapan layanan menggunakan digital dan masuk pada kategori instansi pemerintahan secara nasional dengan melalui tahapan penilaian karena dari segi persyaratan jember sudah memenuhi syarat, diantaranya KSP, OMBUDSMAN, PERMAN PANRB terkait penilaian, dengan melibatkan Fakultas Ekonomi dari Universitas Indonesia dengan tujuan tenaga ahlinya *mereview* langsung terkait data yang sudah diiput oleh pihak instansi, seperti data-datanya, kebijakan dalam hal pelayanan, SDM, produk, SOP, serta pelatihan yang diberikan kepada pegawai mengevaluasi secara langsung.<sup>11</sup>

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember merupakan instansi yang berada di bawah naungan pemerintahan, kewenangan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

---

<sup>10</sup> Mat Steiner Production, "Mall Pelayanan Publik Jember", 7 November 2023, Vidio, <https://youtu.be/co0UTCTQhoE?si=sEwU9Nbzfuc3EHah>" (2023, November, 7).

<sup>11</sup> Fandi, *wawancara*, Jember, 28 Oktober 2024

Kabupaten Jember didasarkan kepada peraturan Bupati Nomor 56 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi kelembagaan tersebut untuk melaksanakan koordinasi kebijakan di bidang penanaman modal serta pelayanan perizinan dan non perizinan.

### Gambar 1.1 Penerapan Inovasi

#### 1. Kedisiplinan dalam jam kerja

Ketentuan jam kerja setiap pegawai setiap hari mengisi absensi, dan pelayanan sampai 15.00 kecuali isihoma dilakukan secara bergantian

#### 2. Inovasi

- a. Penetapan *Covi Morning*: Mendatangkan pelaku usaha
- b. *on the spot*: Pelayanan ditempat
- c. membangun *website*

#### 3. Membangun sistem

Mengadakan sosialisasi atau informasi terkait prosedur perijinan atau penanaman modal melalui Facebook, Instagram, Twitter

Sumber: diolah wawancara bapak andika (kasubag umum dan kepegawaian dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu).

Kebijakan manajemen satu pintu merupakan hasil inovasi pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Jember yang sudah dikolaborasikan dengan transformasi digital, dari ketiga inovasi tersebut bahwasanya inovasi dari penetapan *covi morning*: mendatangkan pelaku usaha, *on the spot*: pelayanan di tempat, membangun *website*, hal inilah inovasi yang dimiliki oleh Mal Pelayanan Publik Jember. Melalui *Online Single Submission* (OSS) diharapkan perizinan usaha yang dilakukan masyarakat bisa diperoleh dengan mudah dan murah.

Pemerintah daerah memiliki peran penting dalam mengatur perizinan. Perizinan bisa dilakukan pada instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember pada bulan September 2021 tempat *Windows Of Jember* diserahkan pada instansi DPMPTSP, terkait dengan izin reklame, usaha, kesehatan, izin mendirikan bangunan (IMB), dan dengan penanaman modal, akan tetapi seiring dengan perkembangan teknologi dan transformasi yang awal mula perizinan ini dilakukan dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sekarang menjadi Mal Pelayanan Publik pada tanggal 6 November 2023, Mal Pelayanan Publik memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus perizinan disatu tempat tanpa harus melalui proses panjang dan rumit.<sup>12</sup>

Mal Pelayanan Publik adalah pelayanan masyarakat yang berhubungan dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Tenaga Kerja, Dinas Sosial, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, serta Dinas Pendapatan Daerah. Mal Pelayanan Publik juga terhubung dengan pelayanan masyarakat di 31 kecamatan dan kelurahan secara *online*. Awal mula perizinan melalui pelayanan terpadu satu pintu sudah menerapkan digital adalah sistem *Online Single Submission* (OSS) penerapan yang dilakukan sudah mulai 4 Agustus 2021. Perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik dengan tujuan sebagai bentuk reformasi pada bidang perizinan usaha, pemohon tidak perlu langsung ke Dinas untuk mengurus

---

<sup>12</sup> Kompas TV Jember. Mal Pelayanan Publik Bupati Jember". November 6, 2023, 23:30, [https://youtu.be/5QrmBHQnlHU?si=R25PzROy\\_UPYO5LA](https://youtu.be/5QrmBHQnlHU?si=R25PzROy_UPYO5LA)

perizinan cukup di sistem OSS. Sebelum adanya digital masyarakat menggunakan sistem manual karena proses perizinan harus melalui proses dan birokrasi panjang dan secara fisik harus hadir, pemohon perizinan sebelum adanya transformasi digital masyarakat tidak cukup satu kali dalam mengurus administrasi sebelum surat izin terbit pada instansi serta tidak bisa mengakses dari rumah atau tempat kerja, dari hal ini masyarakat pastinya membutuhkan biaya yaitu transportasi antara jarak dari rumah pada instansi layanan MPP Kabupaten Jember.

Melalui proses digital dan transformasi digital publik masyarakat bisa mengurus perizinan di Mal Pelayanan Publik dengan lebih praktis, cepat, tanpa harus keluar dari rumah, atau tempat kerja. Adanya proses transformasi dalam Mal Pelayanan Publik yang awalnya satu pintu sekarang bisa mengurus berbagai surat perizinan di Mal Pelayanan Publik didalamnya terdapat 20 instansi dengan 238 jenis layanan publik. Perizinan bisa dilakukan secara *online* maupun fisik bahwasanya kecepatan dalam ukuran kinerja sesuai PP 5 2021 28 hari kerja paling lama, akan tetapi perizinan yang mempunyai skala dampak besar atau resiko tinggi pada masyarakat pihak instansi perlu Dinas Teknis lapangan untuk survei tempat lokasi pada masyarakat UMKM Kabupaten Jember, maka proses surat izin pada usaha bisa lebih dari 28 hari kerja dengan melalui proses sampai pada penerbitan.

Mal Pelayanan Publik tentunya memberikan kemudahan bagi masyarakat, dengan transformasi tersebut yang terdiri dari beberapa loket bidang perizinan masyarakat tidak perlu menunggu lama ketika perizinan

secara fisik karena masing-masing sudah ada perbidangnya. Dari adanya transformasi digital dalam perizinan yang bisa memberikan dampak kepada masyarakat atau pemohon perizinan di Kabupaten Jember.

*Maslahah* diartikan sebagai manfaat atau suatu pekerjaan yang memiliki sebuah manfaat. Dalam Ekonomi Islam, dari segi kualitas dan kepentingan kemaslahatan bahwasanya *maslahah* ada tiga tingkatan diantaranya: kemaslahatan primer, sekunder, tersier. Salah satu *maslahah* dalam tingkatan ini adalah berfokus kepada memudahkan kepentingan manusia dan menghilangkan kesulitan yang dihadapi dalam ajaran Islam. Fasilitas sarana dan prasarana dalam sistem layanan untuk memangkas birokrasi dengan adanya sistem OSS untuk menciptakan layanan *good governance*, terdapat ayat yang mengidikasikan adanya persoalan *good governance* dalam ajaran Islam. Hal itu dapat dilihat dalam firman Allah swt dalam surah al-Hajj QS.22:41:

الَّذِينَ إِن مَّكَّنَّاهُمْ فِي الْأَرْضِ أَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ وَأَمَرُوا بِالْمَعْرُوفِ  
وَنَهَوْا عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَاللَّهُ عَلِيمٌ أَلْمُورِ

Artinya: orang-orang yang jika kami teguhkan kedudukan mereka di muka bumi niscaya mereka mendirikan sembahyang, menunaikan zakat, menyuruh berbuat ma'ruf dan mencegah dari perbuatan yang mungkar dan kepada Allah lah kembali segala urusan.<sup>13</sup>

Dengan demikian ayat tersebut merumuskan *good governance* dengan tiga aspek yaitu spiritual *governance*, *economic governance*, *political governance*, kemaslahatan dari transformasi digital bisa memberikan dampak kepada masyarakat, dari penerapan ini yang sudah diterapkan bisa mengandung

<sup>13</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah atau Penafsir Al-Qur'an, 1971), 469.

manfaat dan berkah bagi masyarakat, artinya dengan proses perizinan yang dilakukan secara fisik maupun *online* dengan sistem OSS, pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien ini tentunya memberikan nilai manfaat yang lebih serta keberkahan, akan tetapi dari sisi keberkahan tadi tidak hanya untuk masyarakat yang dilayani namun bagi pegawai pemerintah Kabupaten Jember, dalam perizinan tentunya melewati beberapa proses dari tahap pengajuan permohonan sampai proses perizinan terbit memerlukan beberapa waktu dalam melalui proses birokrasi.

*Maslahah* dari transformasi digital yaitu bisa memangkas birokrasi yang ada karena sebelumnya untuk perizinan ini memerlukan waktu yang lebih dari satu bulan dengan birokrasi yang berpindah-pindah. Hal ini tentu mempersulit masyarakat dalam memperoleh izin usaha. Mal Pelayanan Publik yang menginovasi model pelayanan publik ini agar antara pemerintah dengan masyarakat tidak ada *gap*, sehingga masyarakat bisa komunikatif kepada pemerintah. Demikian juga pemerintah bisa menjadi fasilitator bagi masyarakat untuk mempermudah dalam menjalankan usahanya. Mal Pelayanan Publik tidak hanya fokus pada digital akan tetapi beberapa inovasi dari sarana dan prasarana fasilitas kantor yang memadai.

Dari proses layanan yang tersedia didalamnya tentunya membutuhkan sebuah teknologi informasi yang mendukung, dari beberapa penelitian sejenis pada penelitian ini yaitu: *pertama* Ali Hanafiah, Alie Zainal dkk “Transformasi Digital: Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan E-

*Government* Di Kantor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang.<sup>14</sup> *Kedua*, Yuli Yanti Daaris, Sadrul Imam. “Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Pelajaran dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bima”.<sup>15</sup> *Ketiga*, Juwita Pratiwi Lukman, Ahmad Rosandi Sakir “Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan”.<sup>16</sup> Dari ketiga penelitian yang sejenis ini bahwasanya lebih fokus kepada transformasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta faktor pendukung dan penghambat dari transformasi digital dalam pelayanan publik, dan inovasi pelayanan publik, sedangkan peneliti menggunakan tiga teori, transformasi digital, *masalah*, dan pelayanan publik, akan tetapi dari beberapa penelitian yang sejenis masih belum ada yang mengangkat dari teori *masalah* atau cara mengukurnya dalam pelayanan publik, sedangkan peneliti menggunakan teori *masalah* dalam optimalisasi pelayanan perizinan.

Dari eksplorasi transformasi digital yang sudah diterapkan bisa mengandung manfaat dan berkah bagi masyarakat atau pemohon perizinan, artinya pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien ini tentunya memberikan nilai manfaat yang lebih serta keberkahan. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji secara mendalam tentang transformasi digital terkait perkembangan Mal pelayanan sebagai bentuk layanan yang diberikan kepada masyarakat Jember,

---

<sup>14</sup> Ali Hanafiah, Alie Zainal dkk, “Transformasi Digital : Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan E-Government Di Kantor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang”, *Akses STIA Malang*, 6 (Januari 2024), 51–61.

<sup>15</sup> Yuli Yanti Daris, Sadrul Imam, “Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik: Pelajaran Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bima”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 5 (Mei 2024), 245-252.

<sup>16</sup> Juwita Pratiwi Lukman, Ahmad Rosandi Sakir, “Transformasi Digital Dalam Administrasi Publik: Peluang Dan Tantangan”, *Journal of Global and Multidisciplinary*, 2 (2024), 1043–1049.

dengan memberikan dampak layanan pada masyarakat maupun pegawai pemerintahan Mal Pelayanan Publik dengan analisis *masalah*. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis perlu meneliti tentang transformasi digital pada layanan Publik. Oleh karena itu, kedudukan penelitian ini masih dapat dikategorikan sebagai penelitian baru, karena dari beberapa jejak penelitian sebelumnya belum ada yang membahas tentang transformasi digital dalam pelayanan publik yang dianalisis menggunakan *masalah*. Dengan ini penulis mengambil judul **“Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Pada Optimalisasi Kemaslahatan Usaha UMKM Di Kabupaten Jember”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, perumusan masalah disebutkan dengan fokus penelitian. Bagian ini mencantumkan semua fokus permasalahan yang akan dicari jawabnya melalui penelitian. Fokus penelitian harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimatnya.

Berdasarkan latar belakang, maka yang jadi permasalahan dalam penulisan:

1. Bagaimana proses transformasi digital dalam pelayanan perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember?
2. Bagaimana analisis *masalah* pada transformasi digital untuk optimalisasi pelayanan perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember.

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengeksplorasi proses transformasi digital dalam pelayanan perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember.
2. Untuk menganalisis *masalah* pada transformasi digital untuk optimalisasi pelayanan perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember.

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan bagi penulis, organisasi terkait, Instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realistis.<sup>17</sup> Keinginan terbesar dari peneliti adalah karyanya dapat memberi sumbangsih keilmuan khususnya untuk peneliti sendiri maupun untuk para pembaca pada umumnya. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini:

1. Secara Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan keilmuan tentang transformasi digital dalam pelayanan publik, teori *masalah*, serta pelayanan publik. Selain itu, muatan informasinya juga dapat menjadi sumbangsih bagi semua pihak yang membaca sebagai bahan evaluasi secara teori maupun praktek.
  - b. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya yang sejenis, sehingga adanya penelitian tentang transformasi

---

<sup>17</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2016), 45.

digital pelayanan perizinan pada optimalisasi kemaslahatan usaha UMKM bisa terus dikembangkan.

## 2. Secara Praktis

### a. Bagi peneliti

Menambah wawasan, pengetahuan, dan khazanah keilmuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang kajian sebagaimana yang terdapat dalam judul. Selain itu, juga sebagai wadah pembelajaran untuk menghasilkan penelitian ilmiah yang dapat dipertanggung jawabkan nilai akademisnya.

### b. Bagi lembaga Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

1. Untuk menambah literatur perpustakaan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, khususnya bagi jurusan ekonomi syari'ah.

2. Tentu diharapkan dapat menjadi inspirasi bagi mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dalam rangka mengembangkan khazanah keilmuannya di bidang akademis, terutama bagi mahasiswa yang ingin mengembangkan kajian tentang transformasi digital dalam optimalisasi kemaslahatan pelayanan publik.

3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan salah satu rujukan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut, dan semoga karya tulis ini mampu menjadi sarana belajar dalam penyusunan karya

ilmiah yang rasional berkaidah, serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan sebagai rujukan.

c. Bagi instansi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember

Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, pelayanan yang cepat, tepat dan efisien.

d. Bagi masyarakat (Pemohon perizinan)

Penelitian ini bisa digunakan sebagai rujukan dalam menghadapi problema pengurusan surat perizinan. Sebagai gambaran akan pentingnya keberadaan penyelenggaraan pelayanan perizinan melalui Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember.

## E. Definisi Istilah

### 1. Transformasi Digital

Transformasi digital sering disebut dengan *Digital Transformation* adalah menggambarkan perjalanan sebuah organisasi dalam melakukan perubahan operasionalnya dari proses yang berjalan manual menjadi digitalized dengan memanfaatkan teknologi digital, yang mana tujuan dari itu semua adalah untuk meningkatkan efisiensi, menciptakan inovasi, dan menambahkan nilai bagi organisasi tersebut.<sup>18</sup> Menurut Muhammad Danuri, transformasi digital adalah sebuah perubahan cara penanganan sebuah pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi untuk mendapatkan efisiensi dan efektifitas. Transformasi digital merupakan perubahan yang

<sup>18</sup> Rino Subekti, Daniel Adolf Ohyver dkk, *Transformasi Digital Teori Dan Implementasi Menuju Era Society 5.0* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), 1.

berhubungan dengan penerapan teknologi digital dalam semua aspek kehidupan masyarakat.

## 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.<sup>19</sup> Pelayanan merujuk istilah dalam bahasa Inggris yaitu *service*. Menurut Monier yang dikutip oleh Novianty Djafri mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu, yang mana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.<sup>20</sup>

## 3. Kemaslahatan

Menurut bahasa kata *masalahah* berasal dari Bahasa Arab dan telah dibakukan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi kata *masalahat*, yang berarti mendatangkan kebaikan atau yang membawa kemanfaatan (*manfa'ah*) dan menolak kerusakan (*mafsadah*). Karena pada hakikatnya syari'at diturunkan di dunia ini hanya untuk kemaslahatan manusia (*innama unzilati syari'atu lithahqiqi mashalihil anam*). Dalam gramatika Arab kata *masalahah* berasal

<sup>19</sup> Nashuddin, *Manajemen Dan Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik* (NTB: Sanabil, 2016), 113.

<sup>20</sup> Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan Berbasis Revolusi Mental* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018), 19.

dari kata *salaha*, *yasluhu*, *salahan* (artinya sesuatu yang baik, patut, dan bermanfaat)

*Maslahah* berasal dari kata *shalaha* dengan penambahan alif di awalnya yang secara arti kata berarti “baik lawan dari kata buruk” atau rusak. Ia adalah masdar dengan arti kata *shalaah*, yaitu manfaat atau terlepas dari kerusakan”. Sedangkan kata *mursalah* artinya terlepas bebas, tidak terikat dengan dalil agama (al-Qur’an dan al-Hadits) yang membolehkan atau yang melarangnya.<sup>21</sup> Sedangkan menurut istilah, *masalahah* adalah mendatangkan segala bentuk kemaslahatan atau menolak segala kemungkinan yang merusak.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan ini disajikan agar dapat mengetahui secara global apa yang akan diuraikan selanjutnya untuk keperluan itu dirancangan penyusunan penelitian yang akan dibuat dalam bab:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini terdiri dari konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II : KAJIAN KEPUSTAKAAN**

Bab dua merupakan bab yang menjelaskan tentang kajian pustaka, yang meliputi penelitian terdahulu terkait penelitian yang dilakukan, kajian teori dan kerangka konseptual yang menjelaskan tentang alur pikir dalam penelitian.

---

<sup>21</sup> Mohammad Mufid, *Ushul Fiqh Ekonomi* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), 117.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, yang di dalamnya menguraikan secara garis besar metode dan prosedur penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahapan-tahapan penelitian.

### **BAB IV : PENYAJIAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN**

Bab empat merupakan bab yang menjelaskan tentang paparan data dan analisis, didalamnya menguraikan secara rinci tentang paparan data dan analisis pada penelitian yang dilakukan, serta temuan penelitian.

### **BAB V : PEMBAHASAN**

Bab yang menjelaskan tentang pembahasan hasil penelitian. Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang berisi hasil diskusi penelitian. Bahasan hasil penelitian ini digunakan untuk membandingkan dengan teori-teori yang sudah dibahas.

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Bab ini berfungsi untuk memperoleh gambaran tentang penelitian yang diteliti dan memberikan saran-saran konstruksi yang terkait dengan penelitian ini.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan. Kemudian diringkas sesuai kebutuhan baik itu penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum seperti jurnal, tesis, disertasi, dan lain sebagainya. Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan perbedaan penelitian yang hendak dilakukan.<sup>22</sup> Studi pustaka dikaji terlebih dahulu untuk menguasai teori yang relevan dengan topik atau masalah penelitian yang dipakai. Sehubungan dengan adanya penelitian ini, terdapat beberapa penelitian yang terlebih dahulu melakukan penelitian mengenai sistem transformasi digital pada pelayanan publik untuk meningkatkan *good governance*, antara lain:

1. Ali Hanafiah, Alie Zainal dan Yatim Zainuri. “Transformasi Digital: Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan E-Government Di Kantor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang” (2024), Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang.<sup>23</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *E-Government* serta inovasi pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Jabung. Kemudian penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.

---

<sup>22</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: UIN KHAS Jember Press, 2022), 18.

<sup>23</sup> Ali Hanafiah, Alie Zainal dkk, “Transformasi Digital : Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan E-Government Di Kantor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang”, *Akses STIA Malang*, 6 (Januari 2024), 51–61.

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *E-Government* serta inovasi pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Jabung sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Dalam penerapan *E-Government* di Kantor Kecamatan Jabung juga terdapat beberapa hal yang kerap membuat masyarakat bingung dalam mengurus keperluan administrasi seperti belum adanya informasi terkait perubahan formulir atau kebijakan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik secara langsung atau informasi yang jelas melalui media cetak atau media elektronik sehingga dapat dikatakan masih belum maksimal.

Adapun yang menjadi pembeda dalam penelitian terdahulu yaitu pada fokus penelitian terkait dengan penerapan *E-Government* serta inovasi pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Jabung sedangkan peneliti fokus pada proses transformasi digital, model pelayanan sebelum dan sesudah menggunakan transformasi digital serta analisis *masalah* pada transformasi digital untuk optimalisasi pelayanan publik, dan perbedaan terletak pada jenis penelitian, penelitian ini menggunakan jenis deskriptif sedangkan peneliti menggunakan *field research* (penelitian lapangan). Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada metode penelitian, yaitu sama-sama menggunakan kualitatif serta teknik pengumpulan data.

2. Yuli Yanti Daaris, Sadrul Imam. “Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Pelajaran dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bima” (2024), Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia.<sup>24</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tantangan serta hambatan dalam transformasi digital dalam pelayanan publik di Kabupaten Bima, dengan fokus pada pelayanan perizinan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan tahapan pengumpulan data melalui studi literatur, wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan, dan observasi langsung terhadap proses perizinan dan pelayanan terpadu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun telah ada kemajuan dalam digitalisasi pelayanan perizinan, masih terdapat tantangan seperti rendahnya literasi digital dan infrastruktur teknologi yang kurang memadai. Namun, integrasi sistem dan peningkatan investasi telah membawa dampak positif dalam meningkatkan efisiensi layanan publik dan menarik investasi. Diperlukan upaya lebih lanjut dalam peningkatan infrastruktur dan pelatihan teknologi informasi untuk mencapai transformasi digital yang lebih besar di Kabupaten Bima. Kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta menjadi kunci dalam mencapai tujuan ini. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mendukung pertumbuhan ekonomi lokal

---

<sup>24</sup> Yuli Yanti Daaris, Sadrul Imam, “Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik: Pelajaran Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bima”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 5 (Mei 2024), 245-252.

melainkan juga memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada teknik pengumpulan data, pada penelitian ini tahapan pengumpulan data melalui studi literature, wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan, dan observasi langsung terhadap proses perizinan dan pelayanan terpadu sedangkan peneliti menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi. Sedangkan persamaannya terletak pada fokus penelitian ini yaitu transformasi digital pada pelayanan perizinan.

3. Ilham Febri Budiman, “Transformasi Digital Di Lingkungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia Sebagai Implementasi *Good Governance*” (2024), Politeknik Keuangan Negara STAN.<sup>25</sup>

Fokus penelitian ini adalah untuk menjelaskan adanya transformasi digital di lingkungan kementerian keuangan republik Indonesia sebagai implementasi *good governance*. Metode penelitian yang digunakan ialah studi pustaka dari sumber-sumber yang valid dan ilmiah dan didukung oleh pengumpulan data dengan metode observasi. Kemudian data yang dihimpun diolah dan disajikan menggunakan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian yang didapat ialah bahwa Kemenkeu menggunakan sebuah alat yakni *Enterprise Architecture (EA)* sebagai *tool* utama untuk menuju Kemenkeu RI modern yang berbasis digital. Beberapa hasil

---

<sup>25</sup> Ilham Febri Budiman, “Transformasi Digital Di Lingkungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia Sebagai Implementasi *Good Governance*”, *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2 (2024), 70–78.

transformasi digital Kemenkeu RI ialah *Office Automation* berupa modul Naskah Dinas Online (Nadine), *Kemenkeu Learning Center*, Kartu Kredit Pemerintah, *joint profile* perpajakan dan beberapa aplikasi yang dihasilkan seperti SAKTI dan SuperApp Kemenkeu *One*. Transformasi digital Kemenkeu RI diwujudkan dengan digitalisasi sistem dan pelayanan secara *online*. Hal tersebut membuat Kemenkeu RI mewujudkan *e-government*. Dengan kondisi seperti itu, secara langsung Kemenkeu RI mendukung Visi Indonesia Emas 2045 yang salah satu visinya adalah tercapainya *good governance* di Indonesia.

Adapun yang menjadi pembeda dalam penelitian terdahulu yaitu pada metode penelitian serta jenis penelitian yang digunakan bahwasanya penelitian ini menggunakan studi pustaka dengan pendekatan deskriptif, sedangkan peneliti sendiri menggunakan metode kualitatif, dengan jenis *field research* (penelitian lapangan), serta fokus permasalahan yang lebih condong kepada transformasi digital dalam meningkatkan pelayanan yang *good governance*. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada fokus terkait dengan transformasi digital.

4. Juwita Pratiwi Lukman, Ahmad Rosandi Sakir, “Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan” (2024), Universitas Udayana, Indonesia.<sup>26</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan menyajikan gambaran holistik bagaimana transformasi digital dalam administrasi publik, peluang

---

<sup>26</sup> Juwita Pratiwi Lukman, Ahmad Rosandi Sakir, “Transformasi Digital Dalam Administrasi Publik: Peluang Dan Tantangan”, *Journal of Global and Multidisciplinary*, 2 (2024), 1043–1049.

dan tantangannya dalam menggunakan teknologi digital ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang pembahasannya berasal dari *study literature* melalui beberapa sumber buku, artikel ilmiah, jurnal yang relevan. Studi ini dilakukan untuk meneliti peluang dan tantangan digitalisasi dalam administrasi publik, untuk mewujudkan transformasi digital.

Hasil penelitian bahwasanya administrasi publik mengalami perubahan dan adaptasi dalam menghadapi tantangan dan peluang yang ditawarkan oleh teknologi informasi dan komunikasi. Digitalisasi membawa administrasi publik untuk berbaur dengan teknologi yang berkaitan dengan pengelolaan, penyelenggaraan, dan pelaksanaan kebijakan, program, dan layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Administrasi publik bertujuan untuk mencapai efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik dan kebijakan pemerintah. Dapat dikatakan, administrasi publik tidak terlepas dari perubahan. Maka dari itu peluang dan tantangan yang dihadapi menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan dalam melakukan perubahan yang dapat berdampak pada setiap bidang dalam administrasi publik utamanya dalam pemberian pelayanan.

Perbedaan dari penelitian ini adalah fokus penelitian yang lebih condong kepada gambaran holistik bagaimana transformasi digital dalam administrasi publik, peluang dan tantangannya dalam menggunakan teknologi digital, dan tidak ada analisis *masalah* pada penelitian ini, serta

perbedaan terletak pada metode penelitian dan jenis penelitian yang digunakan. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas transformasi digital, akan tetapi dalam penelitian terdahulu lebih kepada gambaran holistik pada administrasi publiknya, peluang dan tantangannya.

5. Sylvia Maulani dan Tomi Setiawan. “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (Sipeka) Di DPMPTSP Provinsi Banten” (2024), *Administrasi Publik*, Universitas Padjadjaran, Sumedang, Jawa Barat, Indonesia.<sup>27</sup>

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat dalam digitalisasi penerapan aplikasi Sipeka di Provinsi Banten serta dilakukan upaya pemberian solusi agar aplikasi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus. Adapun sumber data primer berasal dari hasil wawancara dan observasi penulis di Dinas Penanaman Modal Provinsi Banten dan sumber data sekunder berasal dari studi *literature* dan studi dokumentasi dari berbagai artikel, jurnal, peraturan perundang-undangan, buku, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh pemerintah provinsi banten belum optimal. Adapun yang menjadi faktor penghambat yaitu kurangnya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi Sipeka, kurangnya literasi digital pada pelaku usaha di Provinsi Banten serta

---

<sup>27</sup> Sylvia Maulani, Tomi Setiawan, “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (Sipeka) Di DPMPTSP Provinsi Banten,” *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15 (2024), 10–24.

kurangnya pemahaman masyarakat atas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena itu, harus diupayakan perbaikan agar pelayanan melalui Sipeka dapat berjalan secara efektif dan efisien yaitu dengan melakukan pelatihan kepada seluruh pelaku usaha di Provinsi Banten terkait penggunaan aplikasi Sipeka serta meningkatkan literasi digital kepada pelaku usaha.

Adapun yang menjadi pembeda dalam penelitian terdahulu yaitu fokus penelitian faktor yang menjadi penghambat dalam digitalisasi penerapan aplikasi Sipeka di Provinsi Banten serta dilakukan upaya pemberian solusi agar aplikasi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan tujuan yang diharapkan, serta jenis penelitian dan sumber data yang berbeda. Persamaan dari penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif.

6. Muhamad Khoerul Umam. “Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Perspektif *Maslahah Mursalah*” (2024), Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Indonesia.<sup>28</sup>

Penelitian ini membahas fungsi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam pelayanan publik, dengan fokus pada kemaslahatan *maslahah mursalah*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (*library research*) dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif. Penelitian ini digunakan sebagai usaha mendekati masalah yang diteliti dengan sifat hukum normatif. Dalam

---

<sup>28</sup> Muhamad Khoerul Umam, “Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Perspektif *Maslahah Mursalah*”, *Jurnal Hukum dan Hukum Islam*, 11 (2024), 199–210.

pendekatan yuridis normatif, yuridis diartikan sebagai penelitian yang mengacu pada studi kepustakaan dan normatif diartikan sebagai penelitian hukum yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan normatif yang berkaitan antara peraturan satu dengan peraturan lainnya serta implementasi dan prakteknya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi pengawasan Ombudsman tidak hanya memberikan *morally binding*, tetapi juga *political binding* melalui parlemen. Pelayanan publik adalah kebutuhan dasar manusia, sehingga Ombudsman penting sebagai pengawas eksternal yang independen dan tidak terintervensi oleh lembaga negara lain. Oleh karena itu, Ombudsman masuk dalam *masalah hajjiah* sebagai penyempurna kebutuhan dasar manusia. Ini menunjukkan pentingnya peran Ombudsman dalam pelayanan publik untuk memastikan tercapainya kesejahteraan masyarakat.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak jenis penelitian yang digunakan yaitu studi kepustakaan (*library research*), serta pendekatan yang digunakan menggunakan yuridis normatif. Persamaan dari penelitian terdahulu dengan peneliti terletak pada fokus permasalahan sama-sama fokus pada kemaslahatan *masalah*.

7. M. Zikwan dan Erwin Azhari. “Mashlahah Mursalah dalam Aktifitas Ekonomi dan Bisnis Islam” (2024). Universitas Ibrahimy, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.<sup>29</sup>

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran *mashlahah* dalam ekonomi dan bisnis Islam. Hasil penelitian ini *masalah* dalam ekonomi Islam sangat diperlukan untuk masa sekarang, karna kasus dalam ekonomi akan terus bertambah dan baru, maka secara otomatis akan memerlukan dalil untuk mengetahui hukumnya yang tidak dijelaskan baik di al-Qur'an ataupun Hadist. *Mashlahah* dalam bisnis Islam sangat diperlukan karena *masalah* digunakan sebagai pisau analisis oleh para ahli hukum Islam diharapkan mampu menemukan hukum baru untuk menjawab persoalan-persoalan tersebut sehingga konsep ekonomi dan bisnis syari'ah benar-benar diterima dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Adapun yang menjadi pembeda dalam penelitian terdahulu yaitu pembahasan yang lebih condong kepada *masalah* yang dikaitkan dengan ekonomi dan bisnis Islam. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada pembahasan *masalah* akan tetapi peneliti sendiri analisis *masalah* pada optimalisasi pelayanan publik.

8. Ewi Suyani dan Nafis Laelatullaena. “Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

---

<sup>29</sup> M. Zikwan, Erwin Azhari, “Mashlahah Mursalah Dalam Aktifitas Ekonomi Dan Bisnis Islam”, *Jurnal Hukum Islam*, 10 (2024), 151–164.

Kota Tanjung Pinang” (2024), Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjung Pinang.<sup>30</sup>

Tujuan penelitian mencakup evaluasi mendalam terhadap keberhasilan operasional program, analisis tingkat kepuasan pemangku kepentingan yang melibatkan pemilik usaha, serta penyelidikan rinci terhadap tingkat efisiensi penerapan OSS. Metode penelitian, yang diterapkan dalam pendekatan kualitatif deskriptif, melibatkan wawancara mendalam, analisis dokumentasi yang teliti, dan pemeriksaan literatur yang komprehensif.

Hasil temuan menonjolkan kemajuan positif, walaupun masih terdapat kendala, baik dalam aspek pemahaman masyarakat maupun kendala teknis dalam operasional OSS. Sebagai kesimpulan, penelitian ini memberikan rekomendasi yang sangat spesifik, termasuk restrukturisasi yang cermat dari sistem OSS, strategi sosialisasi yang lebih terfokus dan intervensi gebrakan untuk meningkatkan efektivitas OSS di masa depan.

Adapun yang menjadi pembeda pada penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang digunakan, keberhasilan operasional program, analisis tingkat kepuasan pemangku kepentingan yang melibatkan pemilik usaha, serta penyelidikan rinci terhadap tingkat efisiensi penerapan OSS, serta teknik pengumpulan data yang berbeda. Persamaan penelitian terletak pada

---

<sup>30</sup> Ewi Suyani, Nafis Laelatullaena, “Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Tanjung Pinang”, *Jurnal REPEATER: Publikasi Teknik Informatika dan Jaringan*, 2 (2024), 40–49.

metode penelitian, serta jenis penelitian yang digunakan pada penelitian terdahulu dengan peneliti sendiri.

9. Reski Wardani, “Digitalisasi Pelayanan Publik : Studi Fenomenologi Tentang Makna Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik.” (2023), Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Hasanuddin Makassar.<sup>31</sup>

Penelitian ini bertujuan mengetahui makna teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Jenis penelitian bersifat kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi untuk memahami fenomena secara komprehensif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap informan yang mengurus perizinan. Data fenomenologi dianalisis berdasarkan pemikiran Edmund Husserl, yaitu *epoche*, *noema*, *noesis*, *intentional analysis*, dan *eidetic reduction*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat makna teknologi informasi. *Pertama*, teknologi informasi adalah alat untuk memperoleh dan menyebarkan informasi secara cepat. *Kedua*, teknologi informasi sebagai alat komunikasi dapat digunakan untuk menelpon orang-orang terdekat seperti keluarga dan menghubungkan yang jauh sehingga terasa dekat. *Ketiga*, teknologi informasi sebagai *lifestyle* dalam kehidupan sehari-hari. *Keempat*, teknologi informasi sebagai barang berharga, yaitu

---

<sup>31</sup> Reski Wardani, “Digitalisasi Pelayanan Publik : Studi Fenomenologi Tentang Makna Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik”, (*Tesis*, Universitas Hasanuddin Makassar, 2023).

teknologi dapat membuat kita dapat mengakses hal-hal yang sebelumnya tidak dapat diakses.

Adapun yang menjadi pembeda dalam penelitian terdahulu yaitu fokus penelitian yang lebih condong kepada makna teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik, sedangkan peneliti sendiri pada proses transformasi digital, model pelayanan, analisis *masalah*, serta perbedaannya terletak pada pendekatan, penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi. Persamaan dari penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif.

10. Sumardi, “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar.” (2022), Program Doktor Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.<sup>32</sup>

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi kebijakan dan aspek yang memengaruhi implementasi kebijakan pelayanan administrasi serta membangun model rekomendasi implementasi kebijakan pelayanan administrasi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara terhadap 18 informan serta didukung oleh observasi dan telaah dokumentasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan administrasi telah dilakukan interpretasi terhadap kebijakan di atasnya, namun pengaturan penempatan pegawai yang berkurang efektif

---

<sup>32</sup> Sumardi, “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar”, (*Disertasi*, Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar, 2022).

karena hanya menempatkan pegawai dua orang saja pada loket verifikasi berkas sehingga penerapannya mengakibatkan antrian yang panjang.

Adapun yang menjadi pembeda dalam penelitian terdahulu yaitu, terletak pada fokus penelitian yang membahas kebijakan dan aspek yang memengaruhi implementasi kebijakan pelayanan administrasi serta membangun model rekomendasi implementasi kebijakan pelayanan administrasi, serta letak perbedaannya pada jenis penelitian dan sumber data yang digunakan. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada metode penelitian yang digunakan.

Berdasarkan penelitian di atas, terdapat beberapa perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka ditabulasi sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Tabulasi Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul	Perbedaan	Persamaan
1	2	3	4	5
1	Ali Hanafiah, Alie Zainal dan Yatim Zainuri, (2024)	Transformasi Digital Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan E-Government Di Kantor Kecamatan Jabung Kabupaen Malang	Fokus penelitian Dan Jenis penelitian	Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data
2	Yuli Yanti Daaris, dan Sadrul Imam, (2024)	Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Pelajaran dari Dinas Penanaman Modal dan	Teknik pengumpulan data: studi literatur, wawancara, observasi,	Fokus penelitian: transformasi digital pada pelayanan perizinan.

No	Nama Peneliti	Judul	Perbedaan	Persamaan
1	2	3	4	5
		Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bima	dokumentasi.	
3	Ilham Febri Budiman, (2024)	Transformasi Digital Di Lingkungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia Sebagai Implementasi <i>Good Governance</i>	Metode penelitian, Jenis penelitian, dan Fokus permasalahan: yang lebih condong kepada transformasi digital dalam meningkatkan pelayanan yang <i>Good Governance</i> .	Fokus:terkait dengan transformasi digital
4	Juwita Pratiwi Lukman, dan Ahmad Rosandi Sakir, (2024)	Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan	Fokus penelitian: tidak ada analisis <i>masalah</i> pada penelitian ini, Metode penelitian, dan Jenis penelitian	Membahas: transformasi digital, akan tetapi dalam penelitian terdahulu lebih kepada gambaran holistik pada administrasi publiknya, peluang dan tantangannya
5	Sylvia Maulani dan Tomi Setiawan, (2024)	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (Sipeka) Di Dpmpptsp Provinsi Banten	Yaitu fokus penelitian: faktor yang menjadi penghambat dalam digitalisasi penerapan aplikasi Sipeka di Provinsi Banten, Jenis penelitian, dan Sumber data	Metode penelitian kualitatif
6	Muhamad Khoerul	Fungsi Pengawasan	Jenis penelitian: studi	Fokus permasalahan

No	Nama Peneliti	Judul	Perbedaan	Persamaan
1	2	3	4	5
	Umam, (2024)	Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Perspektif <i>Maslahah Mursalah</i>	kepustakaan ( <i>library research</i> ), Pendekatan: yuridis normatif, dan Fokus permasalahan: sama-sama fokus pada kemaslahatan <i>masalah</i> .	sama-sama fokus pada kemaslahatan <i>masalah</i> .
7	M. Zikwan dan Erwin Azhari, (2024)	<i>Mashlahah Mursalah</i> dalam Aktifitas Ekonomi dan Bisnis Islam	Pembahasan: yang lebih condong kepada <i>masalah</i> yang dikaitkan dengan ekonomi dan bisnis Islam.	Pembahasan: <i>masalah</i> akan tetapi peneliti sendiri analisis <i>masalah</i> pada optimalisasi pelayanan publik.
8	Ewi Suyani dan Nafis Laelatullaena, (2024)	Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis <i>Online Single Submission</i> (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjung Pinang	Fokus penelitian, dan Teknik pengumpulan data.	Metode penelitian, dan Jenis penelitian
9	Reski Wardani, (2023)	Digitalisasi Pelayanan Publik : Studi Fenomenologi Tentang Makna Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan	Fokus penelitian yang lebih condong kepada makna teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Dan Pendekatan	Metode penelitian: kualitatif

No	Nama Peneliti	Judul	Perbedaan	Persamaan
1	2	3	4	5
		Publik.	penelitian	
10	Sumardi, (2022)	Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar	Fokus penelitian, Jenis penelitian, dan Sumber data	Metode penelitian

Sumber: diolah dari penelitian terdahulu

Dari beberapa jenis penelitian yang telah dipaparkan di atas, terdapat persamaan dan perbedaan penelitian, dengan penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang dilakukan penulis. Persamaan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, dan membahas transformasi digital, serta pelayanan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang *good governance*. Perbedaan peneliti lebih fokus pada proses transformasi digital, model transformasi pada pelayanan perizinan, serta analisis *masalah* dalam optimalisasi kemaslahatan usaha UMKM, sedangkan pada penelitian terdahulu belum memasukkan analisis *masalah* dalam penelitiannya, namun dalam penelitian ini peneliti sudah mengukur atau melihat nilai kemaslahatan dari pelayanan perizinan berbasis digital yang sudah dilakukan oleh DPMPTSP Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember. Maka dari itu calon peneliti mencoba mengemas penelitian ini dengan teori: transformasi digital, pelayanan perizinan serta *masalah*.

## B. Kajian Teori

### 1. Transformasi Digital

#### a. Pengertian Transformasi Digital

Kata digitalisasi atau dalam bahasa inggrisnya *digitalization* adalah transformasi dari analog ke digital. Proses yang kemudian diberdayakan secara eksponensial. Contohnya, musik dan buku yang kemudian ditransformasikan menjadi digital berbentuk MP3, MP4, PDF dan lain-lain. Menurut Muhammad Danuri bahwasanya transformasi digital adalah sebuah perubahan cara penanganan sebuah pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi untuk mendapatkan efisiensi dan efektifitas. Transformasi digital merupakan perubahan yang berhubungan dengan penerapan teknologi digital dalam semua aspek kehidupan masyarakat.<sup>33</sup>

Konsep “transformasi digital” untuk organisasi sektor publik diadaptasi dari definisi transformasi digital yang mengacu pada proses adopsi dan praktik untuk membantu organisasi publik memberikan nilai *social* di dunia yang semakin digital. Perkembangan teknologi informasi menjadi momen yang sangat penting dalam keberlanjutan kehidupan *social* dan menjadi peluang dalam peningkatan kualitas diberbagai bidang. Era industry 5.0 yang mengedepankan revolusi atau perubahan pada sektor sumber daya manusia, menuntut manusia untuk bekerja dan hidup berdampingan dengan

---

<sup>33</sup> Jamaludin, Sulistianto dkk, *Transformasi Digital Dalam Dunia Bisnis* (Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2024), 2–3.

teknologi yang semakin canggih dan berkembang secara berkesinambungan.

Dengan adanya teknologi yang semakin berkembang pesat, maka hal ini berdampak pada pola kehidupan masyarakat serta tata kelola administrasi publik di Indonesia, sehingga aktor atau pelaku administrasi publik harus mengikuti perkembangan teknologi yang dinamis. Pemanfaatan teknologi informasi mencakup dua aktivitas yang berkaitan dalam meningkatkan kualitas layanan dalam digital, yaitu: *pertama*, pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik. *Kedua* pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar layanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.<sup>34</sup> Secara sederhana, digitalisasi dipandang sebagai sebuah gerakan yang mengubah cara kerja menggunakan teknologi digital menjadi lebih efisien, terukur, dan menjangkau segala sesuatu secara efisien dan lebih luas.<sup>35</sup>

Istilah “transformasi digital” dalam administrasi publik menggambarkan penyesuaian signifikan yang dilakukan terhadap cara organisasi pemerintah menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan produktivitas, transparansi, dan kualitas layanan yang

---

<sup>34</sup> Vita Elysia, Ake Wihadanto, dan Sumartono, *Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Indonesia dalam Seminar Optimalisasi Peran Sains Dan Teknologi Untuk Mewujudkan Smart City* (Banten: UT, 2017), 358.

<sup>35</sup> Babun Suharto, Erma Fatmawati, “Digital Learning Transformation At Islamic Boarding Schools: Digital-Based Learning Patterns In Salaf And Modern Islamic Boarding Schools In Jember”, *Journal of Positive School Psychology*, 6 (2022), 5321.

diberikan kepada publik. Pergeseran ini memerlukan pemanfaatan teknologi digital dan pengintegrasian sistem untuk meningkatkan pengambilan keputusan, prosedur administratif, dan keterlibatan publik.<sup>36</sup>

#### b. Unsur Transformasi Digital

Menurut Suwatno ada tiga unsur yang terlibat dalam proses transformasi digital, yakni.<sup>37</sup>

##### 1) Bisnis

Perubahan transformasi digital yang sangat cepat menuntut perusahaan untuk meninjau kembali model bisnis mereka, berfokus pada pengalaman pelanggan, memikirkan kembali merek, dan mengungkap peluang baru melalui inovasi yang cepat.

##### 2) Organisasi

Perubahan transformasi digital menuntut perusahaan untuk menyesuaikan budaya organisasi, memperkenalkan cara kerja baru, dan membangun kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tuntutan era digital

##### 3) Teknologi

Salah satu fenomena paling menarik dalam satu dekade terakhir adalah proses transformasi digital yang terjadi di seluruh dunia. Manusia merupakan faktor pendorong utama terjadinya perubahan besar yang terjadi pada setiap zaman. Manusia

<sup>36</sup> Suwatno, *Manajemen Kewirausahaan Panduan Menghadapi Disrupsi Bisnis* (Jakarta: Kencana, 2021), 196–204.

<sup>37</sup> Jamaludin, Sulistianto dkk, *Transformasi Digital Dalam Dunia Bisnis* (Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2024), 3–4.

menciptakan teknologi, menggeser peradaban manusia dari peradaban yang serba fisik menjadi peradaban yang serba digital.<sup>38</sup>

Perubahan transformasi digital juga menuntut penerapan teknologi baru serta keterampilan yang melibatkan ekstraksi dan pertukaran data serta analisis dan konversi data menjadi informasi. Informasi tersebut digunakan sebagai input dalam proses pengambilan keputusan atau memulai kegiatan yang meningkatkan kinerja dan jangkauan perusahaan. Beberapa bidang yang telah melakukan transformasi ini seperti pendidikan dengan *e-learningnya*, bisnis dengan *e-bisnis* perbankan dengan *e-banking*, pemerintah dengan *e-government* dan masih banyak lagi yang lain, intinya adalah peningkatan efisiensi dan efektivitas pekerjaan dan berkas pendukungnya dengan menggunakan *database*.

### c. Bentuk Transformasi Digital.

Transformasi digital dapat dibagi menjadi beberapa bentuk atau jenis, yang masing-masing memiliki implikasi yang berbeda bagi organisasi dan bisnis. Berikut adalah beberapa jenis transformasi digital:<sup>39</sup>

#### 1) Transformasi Proses

Transformasi proses memerlukan modifikasi elemen proses bisnis untuk mencapai tujuan baru. Sebagian besar perusahaan terlibat

<sup>38</sup> Siti Masrohatin, "The Growth of Industrial Revolution 4.0 and the Preparation of Software Engineers in Digital Transformation at Makers Institute Indonesia", *Journal of Research and Technology*, 8 (Desember 2022), 304.

<sup>39</sup> Friska Mastarida, Syafrida Hafni Sahir dkk, *Strategi Transformasi Digital* (Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis, 2022), 19–21.

dalam transformasi proses bisnis ketika membutuhkan pembaruan yang bersifat radikal. Menjalani transformasi semacam itu akan memodernisasi proses organisasi, mengintegrasikan teknologi baru, menghemat uang, dan menggabungkan sistem inti dengan lebih baik.

## 2) Transformasi Model Bisnis

Banyak perusahaan mengejar teknologi digital untuk mengubah model bisnis tradisionalnya. Salah satu contoh inovasi dari transformasi dalam bisnis ini adalah: dari penemuan kembali distribusi video Netflix hingga penemuan kembali pengiriman musik (*I-Tunes*) oleh *Apple*, hingga penemuan kembali industri taksi oleh Uber. Nama-nama terkenal ini bukan satu-satunya perusahaan yang memasukkan perubahan besar ke dalam model bisnis mereka. Perusahaan asuransi seperti Allstate dan Metromile menggunakan data dan analitik untuk memisahkan kontrak asuransi dan menagih pelanggan per mil, perubahan besar pada model bisnis asuransi mobil. Dengan menemukan kembali dan menambah model kesuksesan saat ini, perusahaan dapat mencapai renovasi yang mengarah pada peluang 20 strategi transformasi digital baru yang signifikan untuk pertumbuhan. Inilah sebabnya mengapa lebih banyak perusahaan harus mencoba mengikuti jalan yang sama.

## 3) Transformasi Domain

Salah satu bidang yang tidak banyak mendapat perhatian, tetapi terbukti memiliki potensi yang sangat besar, adalah transformasi

domain. Teknologi baru memiliki kemampuan untuk mendefinisikan kembali produk dan layanan, mengaburkan batasan industri, dan mendorong peluang bagi pesaing non-tradisional. Bentuk transformasi grosir ini menawarkan peluang luar biasa bagi bisnis untuk menciptakan nilai baru.

#### 4) Transformasi Budaya atau Organisasi

Transformasi digital yang sukses menuntut lebih dari sekedar memperbarui teknologi atau mendesain ulang produk. Jika sebuah organisasi gagal menyelaraskan upaya transformasi digitalnya dengan nilai dan perilaku internalnya, hal itu dapat berdampak pada budaya organisasi. Dampak negatif berkisar dari lambatnya adopsi teknologi digital hingga hilangnya daya saing pasar dan kegagalan inisiatif yang tak terhindarkan serta hilangnya produktivitas dan pendapatan. Di sisi lain, upaya yang komprehensif dan kolaboratif dapat membantu mengubah budaya untuk memahami, merangkul, dan memajukan transformasi digital.

#### d. Proses Transformasi Digital

Transformasi digital berkembang menjadi sebuah strategi bersaing dari bisnis. Sama dengan berbagai strategi yang lainnya, menurut Berghaus dan Back bahwasanya transformasi digital mempunyai

tahapan mulai dari perencanaan, implementasi dan evaluasinya sebagai berikut.<sup>40</sup>

#### 1) Perencanaan

Tahap pertama dalam transformasi digital adalah perencanaan, bisnis perlu membuat rencana transformasi digital yang komprehensif. Rencana ini harus mencakup sasaran bisnis yang ingin dicapai dengan transformasi digital, serta strategi dan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai sasaran tersebut.

Dalam perencanaan ada seleksi teknologi, pada tahap ini bisnis harus memilih teknologi yang tepat untuk mendukung transformasi digital mereka. Hal ini dapat melibatkan penggunaan perangkat lunak, aplikasi, atau platform digital baru, atau pengembangan teknologi kustom yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan bisnis. Dalam melakukan seleksi teknologi, berbagai *tools* yang dapat digunakan oleh bisnis diantaranya:

- a. *Proff Of Concept* (POC), adalah teknik evaluasi teknologi yang umum digunakan dalam tahap seleksi teknologi. POC melibatkan pengujian teknologi baru dalam lingkungan bisnis nyata dengan lingkungan yang terkendali dan terukur untuk mengukur keberhasilan teknologi tersebut
- b. *Request For Proposal* (RFP), adalah dokumen yang digunakan untuk mengumpulkan proposal dari vendor teknologi yang berbeda

---

<sup>40</sup> Berghaus dan Back, *Stages In Digital Business Transformation: Result Of And Empirical Maturity Study* (Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia, 2016), 9–12.

untuk memenuhi kebutuhan bisnis. Dengan tujuan membantu bisnis dalam memilih vendor teknologi yang tepat dengan membandingkan solusi yang disediakan oleh setiap vendor

- c. *Total Cost Of Ownership* (TCO), adalah analisis biaya untuk menentukan biaya total dari penggunaan teknologi selama seluruh siklus hidup teknologi. TCO dapat membantu bisnis dalam menentukan biaya sebenarnya dari penggunaan teknologi dalam jangka panjang.
- d. *Return On Investment* (ROI), adalah metode untuk mengukur keuntungan finansial dari investasi teknologi. Dapat membantu bisnis dalam menentukan apakah investasi teknologi yang diusulkan dapat memberikan keuntungan finansial yang cukup besar untuk bisnis.
- e. *Benchmarking*, teknik untuk membandingkan teknologi bisnis dengan teknologi bisnis sejenis dari perusahaan lain di industri yang sama. Dengan tujuan membantu bisnis dalam menentukan bagaimana teknologi mereka membandingkan dengan teknologi pesaing dan memberikan wawasan tentang teknologi yang perlu dipertimbangkan dalam transformasi digital.

Dengan menggunakan berbagai *tools* seleksi teknologi, bisnis dapat lebih memahami kebutuhan teknologi mereka dan menemukan solusi teknologi yang paling sesuai dengan kebutuhan bisnis mereka untuk mendukung transformasi digital.

## 2) Implementasi

Tahap implementasi melibatkan penerapan teknologi baru dan proses bisnis yang ditingkatkan. Bisnis perlu memastikan bahwa sistem dan proses baru berfungsi dengan baik dan dapat terintegrasi dengan infrastruktur dan sistem yang ada.

## 3) Analisis Dan Evaluasi

Tahap terakhir setelah melakukan implementasi dalam transformasi digital adalah melakukan analisis dan evaluasi terhadap kondisi bisnis saat ini, yang mana bisnis perlu mengevaluasi kekuatan dan kelemahan yang ada pada infrastruktur, sistem, dan proses bisnis saat ini. Hal ini juga melibatkan pengumpulan data dan informasi dari pelanggan, pesaing, dan pasar yang lebih luas untuk membantu dalam perencanaan strategi.<sup>41</sup>

### a. SWOT Analysis: (*Strength, Weaknesses, Opportunities, Threats*)

*Analysis* adalah metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman pada bisnis. Metode ini dapat membantu bisnis dalam menemukan area yang perlu ditingkatkan atau diubah dalam transformasi digital.

### b. PEST Analysis: (*Political, Economic, Social, Technology*)

Adalah metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi faktor eksternal yang mempengaruhi bisnis. Metode ini dapat membantu bisnis dalam menemukan peluang dan

---

<sup>41</sup> Berghaus dan Back, *Stages In Digital Business Transformation: Result Of And Empirical Maturity Study*, 9–12.

tantangan dalam pasar yang lebih luas yang mungkin mempengaruhi transformasi digital.

c. *Customer Journey Mapping*

Merupakan metode untuk memahami pengalaman pelanggan dalam berinteraksi dengan bisnis. Metode ini dapat membantu dalam menemukan area yang perlu ditingkatkan atau diubah dalam transformasi digital untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

d. *Data Analytics*

Melibatkan pengumpulan analisis dan interpretasi data untuk mendapatkan wawasan yang dapat membantu bisnis dalam membuat keputusan yang lebih baik. Metode ini dapat membantu dalam menemukan tren dan pola dalam data pelanggan dan pasar yang dapat membantu dalam transformasi digital.

e. *Gap Analysis*

Melibatkan membandingkan keadaan saat ini bisnis dengan keadaan yang diinginkan dalam transformasi digital. Metode ini dapat membantu dalam menemukan area di mana mereka perlu melakukan perubahan atau peningkatan dalam transformasi digital.

Dari beberapa penjelasan di atas, dengan menggunakan berbagai *tools* analisis, bisnis dapat lebih memahami kondisi bisnis saat ini dan menemukan area yang perlu ditingkatkan atau diubah

dalam transformasi digital untuk mencapai tujuan bisnis yang lebih luas.

#### e. Manfaat Transformasi Digital

Menurut George dan Paul yang dikutip oleh Erwin, Afdal Chatra dkk, bahwasanya transformasi digital memberikan peranan penting bagi bisnis, karena manfaat dan keuntungan yang dapat diperoleh, diantaranya:<sup>42</sup>

- 1) Meningkatkan efisiensi operasional dan produktivitas
- 2) Meningkatkan pengalaman pelanggan
- 3) Meningkatkan inovasi produk dan layanan
- 4) Meningkatkan analisis data
- 5) Meningkatkan kolaborasi
- 6) Meningkatkan efektivitas pemasaran

#### f. Tujuan Transformasi Digital

Tujuan melakukan transformasi digital merupakan hal yang penting untuk dibahas, maka transformasi digital akan menjadi sesuatu kegiatan yang sia-sia. Tujuan utama melakukan transformasi digital oleh organisasi adalah berelasi dengan kesiapan digital dari organisasi tersebut.<sup>43</sup> Artinya, organisasi yang ingin memastikan bahwa dirinya siap memasuki dunia digital dan siap untuk berubah bila sewaktu-waktu dibutuhkan. Beberapa hal yang dapat dilihat sebagai bukti kesiapan

<sup>42</sup> Erwin, Afdal Chatra dkk, *Transformasi Digital* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, Mei 2023), 9–12.

<sup>43</sup> Berghaus dan Back, *Stages In Digital Business Transformation: Result Of And Empirical Maturity Study*, 1-15.

digital dari organisasi adalah menghasilkan inovasi produk yang lebih baik, mengeksplorasi dan mengembangkan model bisnis baru yang bersifat disruptif agar tetap dapat bersaing dan menghasilkan keuntungan.

Hal lain yang menjadi tujuan melakukan transformasi digital adalah meningkatkan saluran distribusi ataupun bisnis yang dimiliki menjadi lebih digital, mendekati diri ke konsumen melalui saluran digital sehingga dapat lebih memahami keinginan mereka. Tidak kalah pentingnya adalah mengirimkan servis atau produk secara digital agar kepuasan konsumen meningkat dan memicu mereka untuk menggunakan kembali produk atau servis yang dihasilkan.

## **2. Pelayanan Publik**

### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Menurut Kotler pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Lanskap pelayanan publik terus berkembang untuk beradaptasi dengan kebutuhan dan tuntutan pelanggan yang terus berubah. Dalam

lingkungan yang dinamis ini, institusi dituntut untuk terus berinovasi dalam layanannya agar tidak hanya memenuhi namun melampaui ekspektasi publik, upaya inovasi yang tiada henti ini sangat penting untuk mempertahankan kepentingan publik, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan pada akhirnya memastikan kelangsungan hidup dan daya saing institusi dalam jangka panjang di pasar.<sup>44</sup> Masyarakat secara universal bercita-cita untuk mendapatkan pelayanan yang optimal, dengan keunggulan menjadi tujuan utamanya. Aspirasi ini berasal dari keinginan bawaan untuk efisiensi, efektivitas, dan kepuasan dalam segala hal interaksi dengan penyedia layanan.

Pelayanan (KEPMENPAN 63/2003) : segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut.<sup>45</sup>

- 1) Biayanya relatif harus lebih rendah
- 2) Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan
- 3) Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Sedangkan pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau institusi

---

<sup>44</sup> Nikmatul Masruroh dkk, "Internalization of Smart Service Management in Improving Service Quality: The Case of Regional Library", *Journal Of Management*, 5 (2024), 91.

<sup>45</sup> Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik* (Tahta Media Group: Grup Penerbitan Cv, 2021), 6-7.

tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan merujuk istilah dalam bahasa Inggris, yaitu *service*. Menurut Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu, yang mana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Hakikat pelayanan adalah serangkaian proses kegiatan pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud adalah hubungan keperluan antara penerima dan pemberi kebutuhan, yang mana mereka saling menerima baik tanpa adanya keluhan ketidakpuasan pelayanan.

Dari beberapa pendapat di atas dan dari segi pengertian, bahwasanya terdapat dua pihak utama yang terlibat di dalam pelayanan publik, yakni pelayan (*servant*) dan pelanggan (*customer*). Apabila dikaitkan dengan pelayanan kepada masyarakat, terdapat empat unsur utama yang saling terkait yaitu:

- 1) Pihak pemerintah atau birokrasi yang melayani
- 2) Pihak masyarakat yang dilayani
- 3) Hubungan antara yang melayani dengan yang dilayani, hubungan ini sangat menentukan tingkatan pelayanan pemerintah dan pemanfaatan pelayanan tersebut oleh masyarakat

- 4) Pengaruh lingkungan diuar birokrasi dan masyarakat, seperti politik, sosial, budaya, dan sebagainya.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Agar pelayanan dapat memuaskan seseorang atau sekelompok orang yang dilayani, maka pelaku dalam hal ini petugas harus mampu memenuhi 4 syarat dasar, yaitu: berperilaku sopan, cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang harus diterima oleh yang bersangkutan, waktu penyerahan yang tepat, dan keramahtamahan.<sup>46</sup>

Strategi dalam memberikan pelayanan harus lebih ditingkatkan dan memberikan pelayanan ekstra bagi pemohon perizinan yang memindaklanjuti perizinan sebelumnya, strategi dalam melaksanakan pelayanan yaitu strategi dasar yang didalamnya pegawai Mal Pelayanan Publik harus mampu bersikap ramah dan komunikatif dalam melayani pemohon, dan berpenampilan rapi merupakan wujud pelayanan yang baik kepada masyarakat (pemohon perizinan). Sedangkan strategi pelayanan ini meliputi pelayanan prima, daya tanggap, kejujuran, inovasi, dan kredibilitas.<sup>47</sup>

Di sisi lain penyelenggaraan pelayanan publik harus bisa dipertanggungjawabkan baik kepada publik maupun kepada atasan atau pemimpin unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan

<sup>46</sup> Mohammad Iqbal Baidowi, Misbahul Munir, Khamdan Rifa'i dkk, "Quality Of Health Services With The Shariaah Principle On The Class Iii Patient Satisfaction Guarantee Satisfaction In The Bondowoso Partner Hospital", *The International Journal of Health, Education and Social (IJHES)*, 3 (March 2020), 2.

<sup>47</sup> Hersa Farida Qoriani, "Service Strategy In Increasing Customers (Study: BPRS Baktimakmur Surabaya)", *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 1 (November 2022), 24.

yang sesuai dengan peraturan perundang undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat prinsip pelayanan publik sebagai berikut:<sup>48</sup>

- 1) Kesederhanaan, yang mana prosedur pelayanan publik yang diberikan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan
- 3) Persyaratan teknis dan administratif
- 4) Unit kerja maupun pejabat yang memiliki kewenangan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- 5) Rincian biaya dan tata cara pembayaran
- 6) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan
- 7) Akurasi, yang mana produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah
- 8) Tidak diskriminatif, yaitu tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status sosial
- 9) Bertanggungjawab, yang mana pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan

---

<sup>48</sup> Lailul Mursyidah, Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik* (Sidoarjo: Umsida Press, 2020), 24–25.

pelayanan dan penyelesaian keluhan atau permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan.

- 10) Kemudahan akses yang dibuktikan dengan tempat dan lokasi sarana dan prasarana yang memadai dan terjangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan telekomunikasi.

c. Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik

1) Pengertian transformasi digital dalam pelayanan publik

Transformasi digital dalam pelayanan publik dapat didenifisikan sebagai upaya perubahan struktural dan kultural yang mengadopsi dan mengintegrasikan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan kualitas layanan yang diberikan oleh sektor pemerintahan kepada masyarakat. Berikut beberapa pendapat yang memberikan perspektif mereka mengenai transformasi digital dalam konteks pelayanan publik.

Menurut Gerry McGover yang dikutip oleh Syamsiah Badruddin dalam buku transformasi digital dalam pelayanan Publik, menekankan pada pergeseran fokus dari proses internal pemerintah ke pengalaman pengguna (*user experience*) yang lebih baik dalam pelayanan publik melalui penggunaan teknologi digital. Sedangkan menurut Van Deursen dan Van Dijk menyatakan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik melibatkan integrasi teknologi

informasi dan komunikasi untuk menciptakan pemerintahan elektronik yang efisien dan responsif.<sup>49</sup>

Transformasi digital dalam pelayanan publik adalah proses penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan aksesibilitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Transformasi ini melibatkan penggunaan berbagai teknologi seperti internet, komputer, perangkat *mobile*, dan aplikasi digital untuk mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan menyediakan layanan publik.

## 2) Tujuan transformasi digital dalam pelayanan publik

Transformasi digital dalam pelayanan publik melibatkan perubahan dalam berbagai aspek, termasuk perubahan dalam sistem, proses, dan budaya organisasi. Tujuan utama dari transformasi ini adalah.<sup>50</sup>

- a. Untuk meningkatkan pengalaman pengguna
- b. Mempercepat proses pelayanan
- c. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
- d. Dengan transformasi digital dapat membawa inovasi dalam pelayanan publik dan memperbaiki interaksi antara pemerintah dan warganya.

---

<sup>49</sup> Syamsiah Badruddin, *Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2024), 1.

<sup>50</sup> Syamsiah Badruddin, *Transformasi Digital....*, 1–2.

### 3) *Service Excellence*

#### a. Pengertian *Service Excellence*

Pelayanan prima (*Service Excellent*) mempunyai peran penting dalam sebuah instansi pemerintahan, terutama pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Jember. Faktor utama dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan (*customer satisfaction*) adalah dengan adanya pelayanan prima dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan yang kemudian tentunya akan memberikan nilai bagus pada keberlangsungan perusahaan (*business sustainable*).

Menurut Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana bahwasanya pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik.

Disebut sangat baik atau tidak terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan.<sup>51</sup>

Pelayanan prima dalam bahasa Inggris keseharian tidak disebut sebagai *premium service*, tetapi disebut dengan *excellent service*

(pelayanan yang unggul, baik sekali) atau *service excellent*

(keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali),

pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan

kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.

---

<sup>51</sup> Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: Pustaka Setia, 2018), 15.

Berdasarkan standart dan prosedur pelayanan: pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan. Pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah yang berkembang dalam usaha *profit* dan non *profit*.

b. Konsep *Service Excellent*

Para pelaku usaha menyatakan *service excellent* adalah:

1. Membuat pelanggan merasa penting
2. Melayani dengan ramah, tepat, dan cepat
3. Pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan
4. Menempatkan pelanggan sebagai mitra
5. Pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan

Konsep dasar *service excellent* menurut Atep Adya Barata diantaranya yaitu<sup>52</sup>

- a. *Ability*, mampu berkomunikasi dengan efektif dan mengembangkan motivasi.
- b. *Attitude*, sikap dalam pelayanan yang diharapkan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, serta mempunyai rasa memilik yang tinggi pada instansi.

<sup>52</sup> Atep Adya Barata, *Dasar Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), 31-32.

- c. *Appearance*, penampilan secara fisik ataupun non fisik yang mencerminkan kredibilitas kepada pelanggan.
- d. *Attention*, selalu memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan.
- e. *Accountability*, sikap berpihak pada pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.

Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 menurut Atep Adya Barata yaitu: *Ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan) dan *accountability* (tanggung jawab).<sup>53</sup> Konsep ini peneliti gunakan dengan tujuan untuk mempermudah dan mengetahui pelayanan prima (*service excellent*) yang diterapkan oleh petugas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember kepada pemohon perizinan atau masyarakat.

### 3. Kemaslahatan

#### a. Pengertian *Maslahah*

Kata *mashlahah* berasal dari bahasa arab berupa isim masdhar yaitu ( مَصْلَحَةٌ ) yang berasal dari lafazh ( صَالِحٌ يَصْلُحُ صَالِحًا ) berarti kebaikan atau positif.<sup>54</sup> *Mashlahah* juga bisa diartikan sebagai manfaat atau suatu

<sup>53</sup> Atep Adya Barata, *Dasar Dasar Pelayanan Prima*...., 31-32.

<sup>54</sup> Ahmad Warson Munawwir, *Kamus Al-Munawwir* (Surabaya: Pustaka Progresif, 1997), 788.

pekerjaan yang memiliki sebuah manfaat.<sup>55</sup> Adapun secara etimologi atau istilah, pengertian dari *maslahah* ialah:<sup>56</sup>

السَّبَبُ الْمُمُودَى إِلَى مَقْصُودِ الشَّارِعِ عِبَادَةٌ أَوْ عَادَةٌ

Artinya: Sebab-sebab yang membawa dan melahirkan maksud (asy-syari, baik maksud yang berkaitan dengan ibadah maupun muamalah (*al-adat*). Secara etimologi, *maslahah* sama dengan manfaat, baik dari segi lafal maupun makna. *Maslahah* dapat juga diartikan sebagai manfaat atau suatu pekerjaan yang mengandung manfaat. Apabila dikatakan bahwa perdagangan itu suatu kemaslahatan dan menuntut ilmu itu suatu kemaslahatan, maka hal tersebut berarti bahwa perdagangan dan menuntut ilmu keduanya itu penyebab diperolehnya manfaat lahir dan batin.

Sedangkan menurut Imam al-Ghazali dalam bukunya mengutarakan, pada dasarnya kata *maslahah* (manfaat atau menunjukkan pengertian meraih sebuah manfaat atau bisa juga diartikan sebagai menghindari sebuah mudharat (bahaya). Adapun secara terminologi imam al-Ghazali menjabarkan sebagai berikut:

أَمَّا الْمَمْضِلِحَةُ فَهِيَ عِبَارَةٌ فِي الْأَصْلِ عَنْ جَلْبِ مَنْعَةٍ أَوْ دَفْعِ مَضَرَّةٍ. وَ لَسْنَا نَعْنِ ذَلِكَ، فَإِنَّ جَلْبَ الْمَنْعَةِ مَقَاصِدُ الْخَلْقِ وَ صَلَاحُ الْخَلْقِ فِي تَحْصِيلِ مَقَاصِدِهِمْ لَكِنَّا نَعْنِي بِالْمَمْضِلِحَةِ أَلْ مُحَافِظَةَ عَلَى مَقْصُودِ الشَّرْعِ

Artinya: Pada dasarnya *mashlahah* ialah suatu gambaran dari meraih manfaat atau menghindarkan kemudharatan. Tetapi bukan itu yang kami maksudkan, sebab meraih manfaat dan menghindarkan kemudharatan tersebut adalah tujuan dan kemaslahatan manusia dalam mencapai maksudnya yang kami maksudkan dengan *mashlahah* ialah memelihara tujuan syara.

<sup>55</sup> Husein Hamid Hasan, *Nazariyyah Al-Maslahah Fi al-Fikih al-Islami* (Kairo: Dar al-Nahdhah al-Arabiyah, 1971), 4.

<sup>56</sup> Abdur Rahman Dahlan, *Ushul Fikih* (Jakarta: Amzah, 2016), 305.

Dari pengertian di atas dapat diambil sebuah kata kunci dari *masalahah* yaitu mendatangkan manfaat dan menolak kemudharatan dalam rangka memelihara tujuan syara. Adapun maksud tujuan syara' yaitu: mempertahankan atau menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta dengan semestinya dengan kata lain, upaya meraih manfaat atau menolak kemudharatan yang semata mata demi kepentingan duniawi manusia, tanpa mempertimbangkan kesesuaiannya dengan tujuan syara', apalagi bertentangan dengannya, tidak dapat disebut dengan *mashlahah* tetapi sebaliknya merupakan *mafsadah*.<sup>57</sup> Sedangkan Imam al Ghazali mengistilahkan dengan *al-Ushul al-Khamsah* (lima dasar). Jika seseorang melakukan suatu tindakan yang dimaksudkan untuk memelihara lima aspek tujuan syara agar tetap berdiri, dapat dikatakan sebagai suatu kemaslahatan. Selain itu, perbuatan menolak segala bentuk kemudharatan yang berkaitan dengan lima aspek tujuan syara disebut juga dengan kemaslahatan.

#### b. Dasar Hukum Masalahah

Ada beberapa dasar hukum atau dalil mengenai diberlakukannya teori *masalahah*, diantaranya yaitu:

##### 1) Al-Qur'an

###### a. Surat Al-Anbiya' (21) ayat 107

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ ﴿١٠٧﴾

<sup>57</sup> Abdur Rahman Dahlan, *Ushul Fikih*...., 306.

Artinya: dan tiadalah kami mengutus kamu, melainkan untuk menjadi rahmat bagi seluruh alam.<sup>58</sup>

Dalam ayat ini, Allah SWT menerangkan tujuannya mengutus Nabi Muhammad SAW yang membawa agamanya itu, tidak lain hanyalah agar mereka berbahagia di dunia dan akhirat. Allah mengabarkan bahwa dia telah menjadikan Muhammad SAW. sebagai rahmat bagi semesta alam, yaitu dia mengutusnyanya sebagai rahmat untuk kalian semua, barang siapa yang menerima rahmat dan mensyukuri nikmat ini, niscaya dia akan berbahagia di dunia dan diakhirat. Sedangkan barangsiapa yang menolak menentangnya, niscaya dia akan merugi di dunia dan akhirat.<sup>59</sup>

b. Surat Yunus [10] ayat 58

قُلْ بِفَضْلِ اللَّهِ وَبِرَحْمَتِهِ فَبِذَلِكَ فَلْيَفْرَحُوا هُوَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ ﴿٥٨﴾

Katakanlah: Dengan karunia Allah dan Rahmat-nya, dengan itu mereka bergembira, karunia Allah dan rahmat-nya itu adalah lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan.

Karunia dalam ayat tersebut adalah Al-Qur'an. Sedangkan rahmat maksudnya adalah agama dan keimanan, serta beribadah kepada Allah, mencintai-nya dan mengenalinya. Nikmat Islam dan Al-Qur'an merupakan nikmat yang paling besar. Allah SWT memerintahkan bergembira dengan karunia dan rahmat-nya karena yang demikian dapat melegakan jiwa, menyemangatkannya dan membantu untuk bersyukur, serta membuat senang dengan ilmu

<sup>58</sup> Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah atau Penafsir Al-Qur'an, 1971), 946.

<sup>59</sup> Nasib Ar-Rifa'i M, *Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir Jilid III* (Jakarta: Gema Insani, 2000), 333.

dan keimanan yang mendorong seseorang untuk terus menambahnya. Hal ini adalah gembira yang terpuji, berbeda dengan gembira syahwat dunia dan kesenangannya dengan kebatilan, maka yang demikian merupakan gembira yang tercela.<sup>60</sup>

## 2) Al-Hadith

Hadith Rasulullah yang diriwayatkan oleh Ibn Majah yang berbunyi:

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ يَحْيَى، حَدَّثَنَا عَبْدُ الرَّزَّاقِ، أَنبَأَنَا مُحَمَّدُ بْنُ جَابِرٍ الْجُعْفِيُّ عَنْ  
عِكْرِمَةَ عَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: أَضْرَارُ وَلَا ضَرْرُ.

Artinya: Muhammad Ibn Yahya bercerita kepada kami, bahwa Abdur Razzaq bercerita kepada kita, dari Jabir al-Jufiyyi dari ikrimah, dari Ibn Abbas: Rasulullah Saw bersabda, Tidak boleh berbuat madharat dan pula saling memadharatkan (H.R Ibnu Majah).

## 3) Landasan Ijma'

Perbuatan para sahabat dan ulama seperti Abu Bakar as-Shidiq, Umar bin Khatab dan para Imam Madzab telah mensyari'atkan aneka ragam hukum berdasarkan prinsip *masalahah*. Disamping dasar-dasar tersebut di atas, *kehujjahan masalah mursalah* juga didukung dalil-dalil *aqliyah* (alasan rasional) sebagaimana dikemukakan oleh Abdul Wahab Kholaf bahwa kemaslahatan manusia itu selalu aktual yang tidak ada habisnya.<sup>61</sup> Karenanya jika tidak ada syariah hukum yang berdasarkan *masalahah*

<sup>60</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Semarang: CV Asy Syifa, 1984), 65.

<sup>61</sup> Abdul Wahab Khallaf, *Ilmu Ushulul Fiqh, Terj. Noer Iskandar al-Bansany, Kaidah-Kaidah Hukum Islam* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), 123.

baru manusia berkenaan dengan *masalah* baru yang terus berkembang dan pembentukan hukum hanya berdasarkan prinsip *masalah* yang mendapat pengakuan *syar'i* saja, maka pembentukan hukum akan berhenti dan kemaslahatan yang dibutuhkan manusia di setiap masa dan tempat akan terabaikan.

c. Tingkatan-tingkatan *Maslahah*

Dari segi kekuatan para ahli ushul fiqh mengemukakan beberapa pembagian dari *maṣlahah* dan ketika dilihat dari segi kualitas dan kepentingan kemaslahatan para ahli ushul fiqh membagi tiga macam diantaranya, *dharuriyah*, *hajiyyah*, *tahsiniyyah*. Kemaslahatan manusia itu mempunyai tingkatan-tingkatan, yaitu:

1) *Maṣlahah Dharuriyah* (Kemaslahatan Primer)

Ialah kemaslahatan dengan bentuk mempertahankan lima unsur utama dalam syariat agar tetap tegak, keberadaannya bersifat mutlak dan tidak bisa diabaikan. Terpenuhinya suatu kemaslahatan dari menjaga kelima unsur pokok tersebut akan melahirkan keseimbangan dalam kehidupan umat dalam segi beragama dan duniawi. Jika kemaslahatan dalam kategori *dharuriyyah* ini tidak diterapkan, maka akan timbul kekacauan dalam menjalin keagamaan dan keduniaan manusia.<sup>62</sup>

Dengan kata lain kemaslahatan ini mengacu kepada keseimbangan dalam menjalin kesyariatatan atau mencakup lima prinsip

<sup>62</sup> Abdur Rahman Dahlan, *Ushul Fikih*...., 309.

dasar yang menjadi tempat tegaknya kehidupan manusia, yang bila tidak terwujud maka rusaklah kehidupan, merajalelalah kerusakan. Maka dari itu lima unsur pokok ini harus dipelihara dan dilindungi. Abu Ishaq al-Shatibi berhasil merumuskan lima tujuan hukum Islam, yakni: *hifdz ad-din* (memelihara agama), *hifdz an-nafs* (memelihara jiwa), *hifdz al'aql* (memelihara akal), *hifdz an-nasb* (memelihara keturunan), dan *hifdz al-maal* (memelihara harta).<sup>63</sup> Berdasarkan dari pengertian *masalahah dharuriyah* maka peneliti memberikan contoh dalam Mal Pelayanan Publik: Mal Pelayanan Publik memberikan kemudahan dalam perizinan, baik secara fisik maupun secara *online* dengan sistem OSS, di dalam proses perizinan untuk mengukur cepatnya dalam perizinan sesuai PP 5 2021 28 hari kerja paling lama, dengan adanya transformasi digital dalam pelayanan berkas bisa diunduh melalui sistem OSS, masyarakat tidak perlu datang ke kantor, dengan adanya sistem OSS bisa memberikan manfaat kepada masyarakat yang awalnya perizinan satu bulan bisa dipangkas dengan 28 hari kerja paling lama, manfaat dari hal ini bisa mengurangi biaya, tenaga dan waktu.

Salah satu contoh: dalam proses perizinan untuk menerbitkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) maka akan memberikan dampak pada masyarakat (pemohon perizinan), apabila perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) tadi tidak keluar/ proses

---

<sup>63</sup> Ahmad al-Raysuni, *Nazariyyat al-Maqasid Inda al-Imam al-Shatibi* (Beirut: al-Ma'had al-'Alami II al-Fikr al-Islami, 1995), 362-384.

penerbitan lama, maka pelaku usaha tidak akan merancang atau jalan dalam usahanya sebelum mendapatkan izin, dalam hal ini pelaku usaha (pemohon) dari segi pendapatan akan berkurang ketika pelayanan tidak terpenuhi, sebaliknya apabila proses perizinan mudah diterbitkan tanpa menunggu waktu dalam proses birokrasi yang panjang akan memberikan dampak pada *hifdz ad-din* (memelihara agama), *hifdz an-nafs* (memelihara jiwa), *hifdz al'aql* (memelihara akal), *hifdz an-nasb* (memelihara keturunan), dan *hifdz al-maal* (memelihara harta) dalam mengelola segi pendapatan.

## 2) Masalahah *Hajiyyah* (Kemaslahatan Sekunder)

Yaitu sesuatu yang diperlukan seseorang untuk memudahkannya menjalani hidup dan menghilangkan kesulitan dalam rangka memelihara lima unsur pokok di atas. Dengan kata lain, jika tingkat kemaslahatan sekunder ini tidak tercapai, manusia akan mengalami kesulitan memelihara agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta mereka.<sup>64</sup> Dengan kata lain *kemaslahatan* ini berfokus kepada memudahkan kepentingan manusia dan menghilangkan kesulitan yang dihadapi dalam ajaran islam. Contohnya: implementasinya dalam Mal Pelayanan Publik: dalam pelayanan secara fisik maupun *online* Mal Pelayanan Publik memberikan fasilitas yang memadai tentunya dalam perizinan untuk memangkas birokrasi, seperti halnya setiap bidang perizinan ada bidangnya masing-masing, pihak Dinas memberikan

---

<sup>64</sup> Abdur Rahman Dahlan, *Ushul Fikih*...., 310.

arahan serta persyaratan yang harus dilengkapi dalam mengurus surat izin, dan fasilitas kantor seperti komputer dalam setiap bidang perizinan, dan gambar mekanisme alur perizinan baik retribusi, atau non retribusi.

### 3) Masalahah *Tahsiniyyah* (Kemaslahatan tersier)

Yaitu, memelihara kelima unsur pokok di atas dengan cara meraih dan menetapkan hal hal yang pantas dan layak dari kebiasaan hidup yang baik, serta menghindarkan sesuatu yang dipandang sebaliknya oleh akal yang sehat. Hal ini tercakup dalam pengertian akhlak mulia (*makarim al akhlaq*).<sup>65</sup> Dengan kata lain *masalahah* pada tingkatan ini sifatnya lebih ke bagian memelihara kebagusan dan kebaikan budi pekerti. Contohnya seperti Islam mensyariatkan berbagai bentuk bersuci, menutup aurat dan berpakaian indah, dan memakai harum haruman, termasuk juga adab dalam tata cara makan dan minum, serta membersihkan diri.

Implementasi dalam Mal Pelayanan Publik: fasilitas pendukung dalam pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sarana dan prasarana kantor cukup memadai, seperti halnya ruang tunggu: menyediakan tempat duduk untuk ibu-ibu menyusui, *smoking area*, anak-anak, dan ada pelayanan prioritas seperti halnya lansia, tempat buat santai-santai, ngopi juga disediakan. Dilihat dari ruangan pelayanan seperti nuansa cafe dengan tujuan masyarakat dalam

<sup>65</sup> Abdur Rahman Dahlan, *Ushul Fikih*..., 311.

mengurusi surat perizinan tidak tegang, fasilitas pendukung juga dilihat dari pengambilan nomor antrian secara elektronik, kebersihan gedung, ruangan yang terdapat AC, dan dilengkapi Musolla dibelakang kantor, dan kamar mandi bersih.

d. Manfaat transformasi digital dalam pelayanan publik

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah membawa banyak manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi digital, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memperluas aksesibilitas bagi masyarakat. Menurut Syamsiah Badruddin berikut adalah beberapa manfaat utama dari transformasi digital dalam pelayanan publik.<sup>66</sup>

1) Peningkatan Efisiensi dan Produktifitas

Salah satu manfaat utama dari transformasi digital dalam pelayanan publik adalah peningkatan efisiensi dan produktivitas.

Dengan menggunakan teknologi digital, proses administrasi dan pengelolaan data dapat dilakukan secara otomatis dan efisien.

Misalnya, dengan adanya sistem basis data terpusat, pemerintah dapat mengakses informasi yang diperlukan dengan cepat dan mudah. Hal ini mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mencari dan mengumpulkan data secara manual.

Selain itu, dengan adanya aplikasi dan platform digital, pemerintah dapat menyediakan layanan publik secara *online*.

---

<sup>66</sup> Syamsiah Badruddin, *Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2024), 4–6.

Misalnya, masyarakat dapat mengajukan permohonan izin secara *online*, melakukan pembayaran pajak melalui aplikasi, atau mengakses informasi publik melalui portal pemerintah. Hal ini mengurangi waktu yang diperlukan untuk mengurus administrasi secara konvensional dan meningkatkan produktivitas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## 2) Peningkatan kualitas Pelayanan Publik

Transformasi digital juga memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya teknologi digital, pemerintah dapat menyediakan pelayanan yang lebih cepat, akurat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Misalnya, dengan adanya sistem pelayanan publik berbasis *online*, masyarakat dapat mengajukan permohonan atau melaporkan masalah kapan saja dan dimana saja. Hal ini mengurangi birokrasi dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, teknologi digital juga memungkinkan pemerintah untuk mengumpulkan dan menganalisis data dengan lebih baik. Dengan adanya data yang akurat dan terkini, pemerintah dapat mengidentifikasi masalah yang ada, mengambil keputusan yang lebih baik, dan merancang kebijakan yang lebih efektif. Hal ini berdampak positif pada kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

## 3) Peningkatan Aksesibilitas dan Keterjangkauan

Transformasi digital juga membawa manfaat dalam meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan pelayannya publik. Dengan adanya teknologi digital, masyarakat dapat mengakses pelayanan publik tanpa harus datang ke kantor pemerintah secara fisik. Misalnya, masyarakat dapat mengajukan permohonan izin atau mengakses informasi publik melalui portal pemerintah yang dapat diakses melalui internet. Hal ini memudahkan masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan fisik untuk mengakses pelayanan publik, selain itu transformasi digital juga dapat mengurangi biaya yang diperlukan untuk mengakses pelayanan publik.<sup>67</sup> Misalnya, dengan adanya aplikasi pembayaran *online*, masyarakat dapat membayar pajak atau biaya administrasi lainnya tanpa harus pergi ke kantor pemerintah atau menggunakan jasa perantara. Hal ini mengurangi biaya transportasi dan waktu yang diperlukan untuk mengurus administrasi secara konvensional.

#### 4) Peningkatan Partisipasi Masyarakat

Transformasi digital juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pelayanan publik. Dengan adanya teknologi digital, pemerintah dapat lebih mudah berkomunikasi dengan masyarakat dan melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan. Misalnya, pemerintah dapat menggunakan media sosial atau platform partisipasi publik untuk

---

<sup>67</sup> Correa & Pafez, "Digital Inclusion in Rural Areas: A Qualitative Exploration of Challenges Faced by People From Isolated Communities", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 21 (2016), 3.

mengumpulkan masukan dan pendapat masyarakat tentang kebijakan atau proyek tertentu. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan dan pengembangan pelayanan publik.

Selain itu, teknologi digital juga memungkinkan pemerintah untuk menyediakan informasi publik yang lebih transparan dan mudah di akses oleh masyarakat. Misalnya, pemerintah dapat menyediakan data publik secara terbuka melalui portal pemerintah atau aplikasi yang dapat diakses oleh masyarakat. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk memantau dan mengawasi kinerja pemerintah serta memberikan umpan balik yang konstruktif.

Dengan demikian, transformasi digital dalam pelayanan publik memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Peningkatan efisiensi, peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan aksesibilitas, dan peningkatan partisipasi masyarakat adalah beberapa manfaat utama yang dapat dicapai melalui transformasi digital. Pemerintah perlu terus mendorong dan mengembangkan transformasi digital dalam pelayanan publik guna memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.

e. Cara Mengukur *Maslahah*

*Maslahah* diaplikasikan dalam perilaku produsen, *maslahah* terdiri dari dua komponen yaitu manfaat (fisik dan non fisik) dan berkah. Dalam konteks produsen atau perusahaan yang menaruh perhatian pada

keuntungan (*profit*), maka manfaat ini dapat berupa keuntungan material (*maal*). Keuntungan ini bisa dipergunakan untuk *masalah* lainnya seperti *masalah* fisik, intelektual, maupun sosial. Untuk itu rumusan *masalah* yang menjadi perhatian produsen adalah:<sup>68</sup>

*Maslahah* = keuntungan + berkah

$$M = \Pi + B \dots\dots\dots (1)$$

Di mana M menunjukkan *masalah*,  $\Pi$  adalah keuntungan, dan B adalah berkah. Dalam hal ini berkah didefinisikan sebagaimana dalam pembahasan sebelumnya di mana produsen akan menggunakan proksi yang sama dengan yang dipakai oleh konsumen dalam mengidentifikasinya yaitu adanya pahala pada produk atau kegiatan yang bersangkutan. Adapun keuntungan merupakan selisih antara pendapatan total atau *total revenue* (TR) dengan biaya totalnya/*Total Cost* (TC), 11 yaitu:

$$\Pi = TR - TC \dots\dots\dots (2)$$

Pada dasarnya berkah akan diperoleh apabila produsen menerapkan prinsip dan nilai Islam dalam kegiatan produksinya. Penerapan nilai dan prinsip Islam ini seringkali menimbulkan biaya ekstra, relatif dibandingkan jika mengabaikannya. Di sisi lain, berkah yang diterima merupakan kompensasi yang tidak secara langsung diterima produsen atau *Berkah Revenue* (BR) dikurangi dengan biaya untuk mendapatkan berkah tersebut atau *Berkah Cost* (BC), yaitu:

<sup>68</sup> Bank Indonesia, *Ekonomi Mikro Islam* (KNEKS: Indonesia, 2022), 233.

$$B = BR - BC = -BC$$

Dalam persamaan di atas penerimaan berkah dapat diasumsikan nilainya nol atau secara indrawi tidak dapat diobservasi, karena berkah memang tidak secara langsung selalu berwujud material. Dengan demikian, *masalah* sebagaimana didefinisikan pada persamaan (1) bisa ditulis kembali menjadi:<sup>69</sup>

$$M = TR - TC - BC \dots \dots \dots (3)$$

Dalam persamaan (3) di atas ekspresi berkah, BC, menjadi faktor pengurang. Hal ini masuk akal karena berkah tidak bisa datang dengan sendirinya melainkan harus dicari dan diupayakan kehadirannya sehingga kemungkinan akan timbul beban ekonomi atau bahkan finansial dalam rangka itu. Sebagai contoh, produsen dilarang untuk melakukan eksploitasi terhadap tenaga kerja dan harus menunaikan hak hak tenaga kerja dengan baik, meskipun kesempatan mengeksploitasi itu terbuka dan tenaga kerjapun seringkali tidak akan menyadarinya. Dengan mengeksploitasi tenaga kerja (misalnya dengan menekan tingkat upahnya) sebenarnya produsen dapat meningkatkan efisiensi biaya tenaga kerja yang kemudian akan berdampak pada meningkatnya keuntungan. Tetapi, karena pengusaha muslim berorientasi pada berkah maka hal tersebut tidak akan dilakukan, meskipun konsekuensinya harus mengeluarkan biaya tenaga kerja yang lebih tinggi.

---

<sup>69</sup> Bank Indonesia, *Ekonomi Mikro Islam*...., 232.

Contoh yang lain adalah penerapan prinsip dan nilai *halalan toyyiban* dalam produksi, di mana seluruh kegiatan produksi dan input yang digunakannya adalah legal atau resmi dan baik. Contoh dalam implementasi Mal Pelayanan Publik: semisal ketika seseorang mau membuka usaha perdagangan yang menengah keatas yang mana harus melalui Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) maka diharuskan untuk mengurus ke Mal Pelayanan Publik, bila hal ini tidak sesuai dengan peraturan yang ada, serta prosedur karena tidak ada izin yang dikeluarkan maka akan menimbulkan usaha yang ilegal, ia tidak akan mendapatkan berkah, melainkan hanya manfaat duniawi saja seperti kemenangan atau kepuasan psikis. Demikian pula sebaliknya, jika suatu kegiatan yang sudah tidak memberikan manfaat (di dunia) maka nilai keberkahannya juga menjadi tidak ada sehingga *masalah* dari kegiatan tersebut juga tidak ada.

Dan komitmen produsen terhadap hak-hak tenaga kerja, misalnya: akan meningkatkan etos, loyalitas, dan produktifitas tenaga kerja terhadap produsen. Akibatnya para tenaga kerja akan bekerja dengan lebih baik sehingga pada akhirnya juga akan menguntungkan produsen itu sendiri. Komitmen seperti ini dipastikan juga akan meningkatkan citra positif produsen di mata masyarakat, sehingga kemungkinan juga akan meningkat apresiasi masyarakat terhadap produsen. Pada akhirnya apresiasi ini dapat diwujudkan dalam bentuk peningkatan permintaan masyarakat terhadap barang dan jasa yang dihasilkan produsen. Jadi,

upaya mencari berkah dalam jangka pendek memang dapat menurunkan keuntungan (karena adanya biaya berkah) tetapi dalam jangka panjang kemungkinan justru meningkatkan keuntungan (karena meningkatnya permintaan).

Adanya biaya untuk mencari berkah (BC) tentu saja akan membawa implikasi terhadap harga barang dan jasa yang dihasilkan produsen. Harga jual produk adalah harga yang telah mengakomodasi pengeluaran berkah tersebut, yaitu:  $BP = P + BC$  Dengan demikian rumusan *masalah* yang diekspresikan dalam persamaan (3) di atas akan berubah menjadi:  $M = BTR - TC - BC$  Selanjutnya dengan pendekatan kalkulus terhadap persamaan di atas maka bisa ditemukan pedoman yang bisa digunakan oleh produsen dalam memaksimumkan *masalah* atau *Optimum Masalah Condition* (OMC) yaitu:<sup>70</sup>

$$BP \, dQ = dTC + dBC \dots\dots(4)$$

Jadi optimum *masalah condition* dari persamaan (4) di atas menyatakan bahwasanya *masalah* akan mencapai maksimum jika dan hanya jika nilai dari unit terakhir yang diproduksi ( $BPdQ$ ) sama dengan perubahan (tambahan) yang terjadi pada biaya total ( $dTR$ ) dan pengeluaran berkah total ( $dBC$ ) pada unit terakhir yang diproduksi. Jika nilai dari unit terakhir yang diproduksi ( $BPdQ$ ) masih lebih besar dari pengeluarannya,  $dTC + dBC$ , maka produsen akan mempunyai dorongan (*incentive*) untuk menambah jumlah produksi lagi. Hanya jika nilai unit

<sup>70</sup> Bank Indonesia, *Ekonomi Mikro Islam*...., 233.

terakhir hanya pas untuk membayar kompensasi yang dikeluarkan dalam rangka memproduksi unit tersebut,  $dTC + dBC$ , maka tidak akan ada lagi dorongan bagi produsen untuk menambah produksi lagi. Dalam kondisi demikian produsen dikatakan berada posisi keseimbangan (*equilibrium*) atau optimum.

f. Usaha UMKM

1. Pengertian usaha UMKM

Pengertian usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di Indonesia telah dijelaskan secara lengkap di dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2008 tentang UMKM. Di mana pengertian dari usaha mikro, kecil dan menengah yakni usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan atau badan usaha perorangan yang memiliki kriteria usaha mikro sebagaimana diatur dalam undang-undang tersebut. Kriteria kelompok usaha mikro adalah sebagai berikut:

- a. Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha: atau
- b. Memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

Untuk pengertian usaha kecil yakni usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang buka merupakan anak perusahaan atau bukan anak

cabang yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian, baik langsung maupun tidak langsung, dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana dimaksud dalam undang-undang tersebut.<sup>71</sup> Kriteria kelompok usaha kecil adalah sebagai berikut:

1. Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha: atau
2. Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah)

Sedangkan pengertian usaha menengah menurut undang-undang tersebut adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan dengan usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam undang-undang ini. Untuk kriteria yang digunakan mendefinisikan UMKM didasarkan atas nilai kekayaan bersih atau nilai aset tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau hasil penjualan tahunan yang

---

<sup>71</sup> Fifian Permata Sari, Melifia Liantifa, *Strategi Pengembangan Dan Pemasaran UMKM: Teori Dan Studi Kasus* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), 10-11.

dimilikinya. Kriteria kelompok usaha menengah adalah sebagai berikut:

- a. Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha: atau
2. Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 50.000.000.000,00 (lima puluh milyar rupiah)

Sebutan untuk usaha kecil dibatasi oleh besarnya modal. Untuk usaha perdagangan atau jasa bermodal maksimum 80 juta rupiah dan untuk usaha produksi, industri, dan jasa konstruksi modal maksimumnya 200 juta rupiah. Batasan nilai modal ini dapat berubah dari waktu ke waktu. Berdasarkan nilai modalnya, UKM dapat dibedakan menjadi tiga yaitu: UKM mikro (bermodal kurang dari 50 juta), UKM kecil (bermodal antara 50 hingga 500 juta), dan UKM menengah (bermodal lebih dari 500 juta hingga 5 miliar rupiah).<sup>72</sup>

## 2. Ciri-ciri usaha UMKM

Terdapat beberapa ciri usaha mikro, kecil, dan menengah, yaitu:<sup>73</sup>

- a. Jenis komoditi yang diusahakan tidak tetap dan bisa berganti sewaktu-waktu.

<sup>72</sup> Bambang Murdaka Eka Jati dan Tri Kuntoro Priyambodo, *Kewirausahaan Technopreneurship Untuk Mahasiswa Ilmu-ilmu Eksakta* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2015), 274.

<sup>73</sup> Apip Alansori dan Erna Listyaningsih, *Kontribusi UMKM Terhadap Kesejahteraan Masyarakat* (Yogyakarta: Anggota IKAPI, 2020), 9-10.

- b. Tempat menjalankan usahanya sewaktu- waktu bisa berpindah
  - c. Belum menerapkan kegiatan administrasi dalam menjalankan usahanya, bahkan seringkali tidak bisa membedakan keperluan keuangan untuk pribadi maupun keuangan usaha.
  - d. Sumber daya manusia (SDM) di dalamnya belum punya jiwa wirausaha yang mumpuni
  - e. Biasanya tingkat pendidikan SDM nya masih rendah
  - f. Para pelaku UMKM biasanya belum mempunyai jaringan perbankan, akan tetapi sebagian dari mereka telah mempunyai jaringan ke lembaga-lembaga keuangan bukan bank
  - g. Umumnya para pelaku usaha kecil belum mendapatkan bukti legalitas atau surat ijin usaha, seperti nomor pokok wajib pajak (NPWP).
3. Karakteristik UMKM

Karakteristik dari usaha mikro, kecil dan menengah adalah bersifat faktual dan melekat dalam menjalankan kegiatan usahanya maupun perilaku pengusaha itu sendiri. Karakteristik tersebut menjadi ciri yang membedakan antar pelaku usaha sesuai dengan skala usahanya. Bank Dunia mengelompokkan UMKM menjadi tiga jenis, yaitu:

- a. Usaha Mikro yaitu usaha yang mempekerjakan karyawan 10 orang.
- b. Usaha Kecil yaitu usaha yang mempekerjakan karyawan 30 orang

c. Usaha Menengah yaitu usaha yang mempekerjakan karyawan hingga 300 orang).

Karakteristik Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) menurut hasil studi yang dilakukan oleh Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia dengan Bank Indonesia di tahun 2015, terdapat beberapa karakteristik yang khas dari usaha UMKM, berikut adalah beberapa karakteristik khas tersebut:<sup>74</sup>

1. Kualitas produk atau jasa belum terstandar, hal ini disebabkan karena sebagian UMKM memiliki kemampuan teknologi yang belum memadai serta sebagian besar produk atau jasa yang dihasilkan masih handmade.
2. Desain produk yang terbatas, hal ini dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman UMKM terhadap produk atau jasa mereka. Mayoritas UMKM bekerja sesuai dengan permintaan pelanggan sehingga belum berani untuk mencoba berkreasi dengan desain baru.
3. Jenis produk atau jasa yang dihasilkan masih terbatas, umumnya UMKM hanya memproduksi beberapa jenis produk atau jasa saja.
4. Apabila terdapat permintaan untuk model baru, mereka cenderung mengalami kesulitan untuk memenuhi permintaan tersebut, jikapun diterima, maka akan memerlukan waktu yang lebih lama untuk memenuhi permintaan tersebut.

---

<sup>74</sup> Fifian Permata Sari, Melifia Liantifa dkk, *Strategi Pengembangan dan Pemasaran UMKM (Teori dan Studi Kasus)* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), 10.

5. Kapasitas dan daftar harga produk yang terbatas, UMKM cenderung mengalami kesulitan dalam hal menetapkan kapasitas produksi dan harga bagi produk atau jasa mereka.
6. Bahan baku kurang terstandar, hal ini dipengaruhi oleh sumber bahan baku yang berasal dari berbagai sumber yang berbeda-beda, maka hal ini tentu akan juga berpengaruh pada hasil produk yang dihasilkan
7. Keberlangsungan produk yang tidak terjamin dan kurang sempurna, hal ini dikarenakan umumnya produksi UMKM masih belum teratur sehingga akan berpengaruh pada produk yang dihasilkan juga masih terkesan apa adanya.

Dalam perspektif usaha menurut Bank Indonesia (2015) UMKM dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

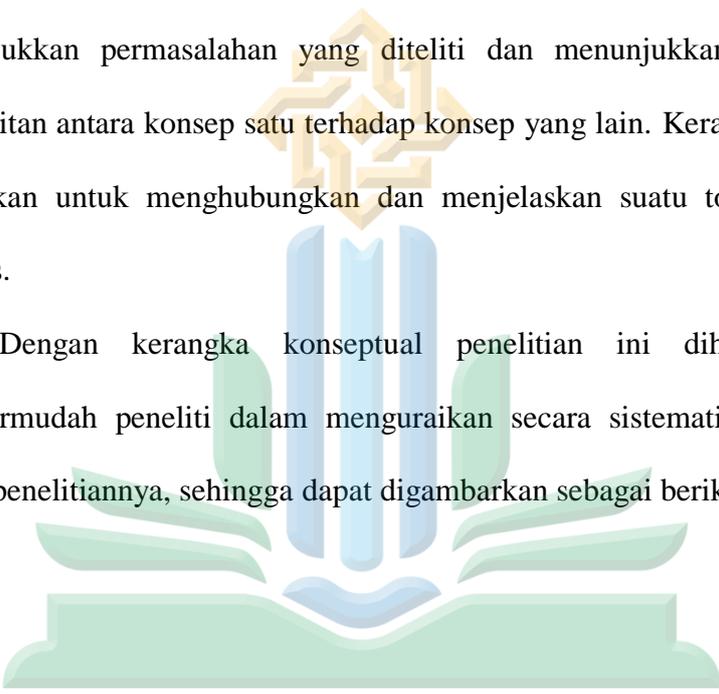
- a. UMKM Mikro adalah para pelaku UMKM yang memiliki kemampuan sifat pengrajin termasuk di dalamnya UMKM sektor informal, seperti pedagang kaki lima yang kurang mampu mengembangkan usahanya karena mereka kurang mempunyai jiwa kewirausahaan.
- b. Usaha Kecil Dinamis merupakan suatu kelompok UMKM yang mampu menjadi wirausahawan dengan menjalin kerjasama (menerima pekerjaan subkontrak) dan ekspor.

- c. *Fast Moving Enterprise* adalah UMKM yang cakap dan telah siap mengembangkan usahanya menjadi usaha besar karena telah mempunyai jiwa kewirausahaan.

### **C. Kerangka Konseptual**

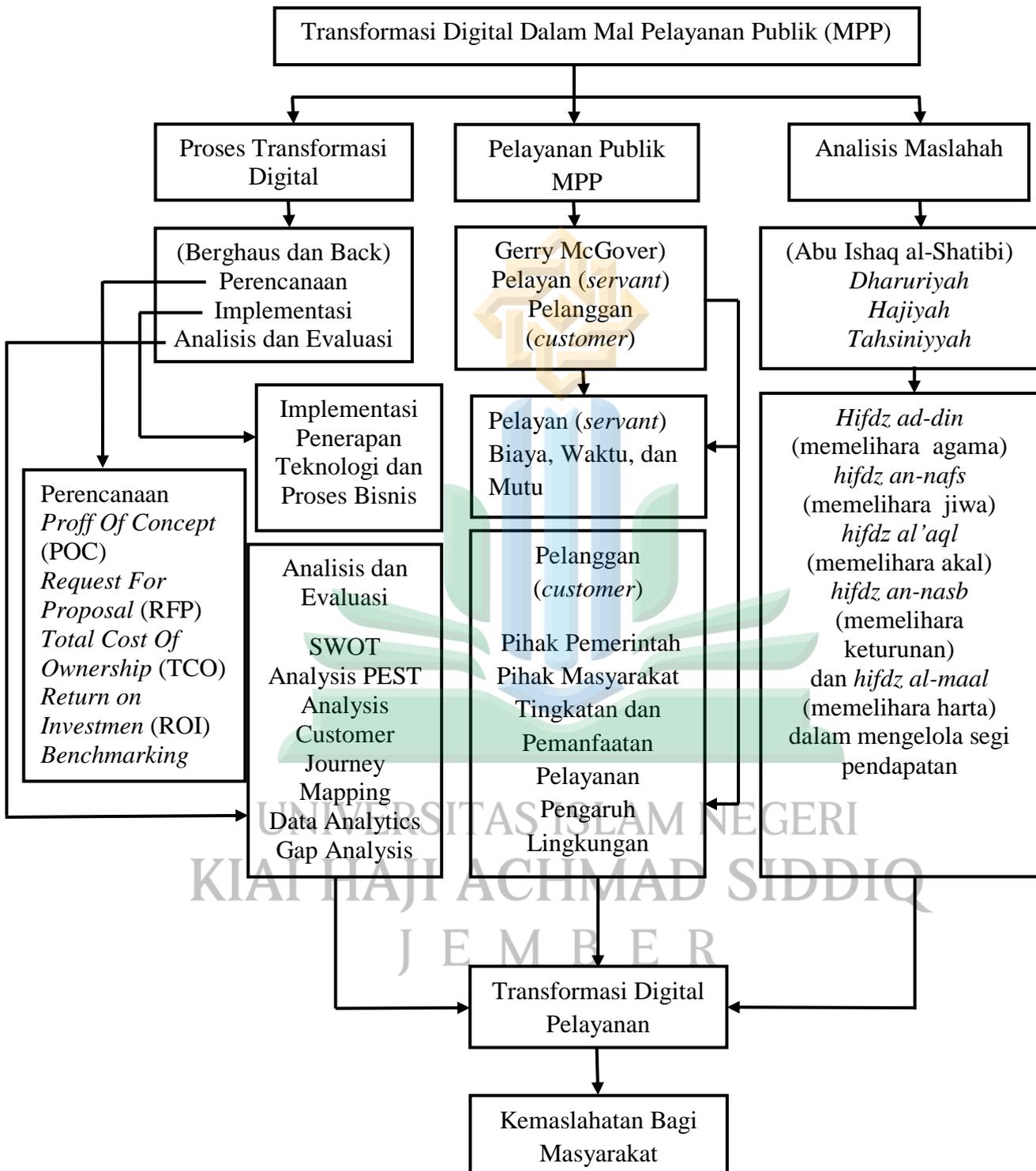
Kerangka konseptual merupakan pola pikir yang digunakan untuk menunjukkan permasalahan yang diteliti dan menunjukkan adanya suatu keterkaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lain. Kerangka konsep ini digunakan untuk menghubungkan dan menjelaskan suatu topik yang akan dibahas.

Dengan kerangka konseptual penelitian ini diharapkan dapat mempermudah peneliti dalam menguraikan secara sistematis permasalahan dalam penelitiannya, sehingga dapat digambarkan sebagai berikut:



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Dalam kerangka konseptual di atas peneliti melakukan sebuah penelitian terkait transformasi digital dalam pelayanan perizinan pada usaha UMKM, dari transformasi pelayanan peneliti mengambil dua permasalahan terkait dengan proses transformasi digital pelayanan perizinan serta analisis *masalahah*. Untuk menjawab permasalahan tersebut dalam tujuan penelitian ini yaitu menggunakan tiga teori *pertama* proses transformasi digital dengan menggunakan teorinya Berghaus dan Back dengan beberapa indikator: perencanaan, implementasi, analisis dan evaluasi. *Kedua* pelayanan perizinan yang mengarah pada pelayanan publik dengan menggunakan teorinya Gerry McGover yang terdiri dari beberapa indikator: pelayan (*servant*), pelanggan (*customer*). *Ketiga* analisis *masalahah* dengan menggunakan teorinya Abu Ishaq al-Shatibi yang terdiri dari beberapa indikator: *dharuriyah*, *hajiyyah*, *tahsiniyyah*. Dari teori yang diambil peneliti nantinya akan menghasilkan terkait transformasi digital pelayanan, dengan adanya transformasi digital bisa memberikan kemaslahatan bagi masyarakat terutama dalam perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena dalam penelitian ini nantinya akan menghasilkan data yang bersifat deskriptif atau berupa kata-kata yang tertulis. Menurut Bogdan dan Taylor, kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati juga diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh).<sup>75</sup> Dengan penelitian kualitatif ini mencoba mengkonstruksi suatu realitas sosial yang ada dan memahami maknanya. Hal yang lazim dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah peneliti dilibatkan dalam interaksi dengan realitas yang diperiksa. Dengan demikian, teori yang dihasilkan mendapatkan pijakan yang kuat dalam kenyataan kontekstual dan historis. Desain penelitian kualitatif memilih fokus penelitian yang berisi deskripsi tentang dimensi apa yang menjadi pusat perhatian, dan itu akan dibahas secara mendalam dan menyeluruh.<sup>76</sup>

Sedangkan untuk jenisnya, penelitian ini menggunakan jenis *field research* (penelitian lapangan), di mana dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan pada suatu fenomena. *Field research* juga dapat diartikan sebagai pendekatan kualitatif atau mengumpulkan data kualitatif, namun titik tekannya bahwa peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan

---

<sup>75</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktek* (Jakarta : Bumi Aksara, 2013), 82.

<sup>76</sup> Nurul Widyawati Islami Rahayu dkk , “Good Service Governance Using Multiple Agency In The Management Of Zakat”, *International Journal of Management and Administrative Sciences (IJMAS)*, 4 (2017), 20.

pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan yang alamiah. Dalam hal ini peneliti akan melakukan pengamatan pada suatu fenomena tentang proses transformasi digital dalam pelayanan publik, model pelayanan yang diterapkan dari sebelum dan sesudah adanya transformasi digital serta analisis *masalah* pada transformasi digital untuk optimalisasi pelayanan publik di Kabupaten Jember.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian menunjukkan di mana penelitian dilakukan. Adapun lokasi penelitian di Mal Pelayanan Publik, yang bertempat di Jl.Gajah Mada, No. 206 Kelurahan Kaliwates, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118. Peneliti memilih lokasi sebagaimana disebut karena beberapa alasan yang dapat dipertimbangkan diantaranya:

1. Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Jember sudah menggunakan sistem OSS, penerapan yang dilakukan dari 4 Agustus 2021.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang sekarang beralih menjadi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember adalah salah satu instansi yang bertanggung jawab dalam menyediakan perizinan dan layanan terpadu, melalui model inovasi serta transformasi digital.
3. Mal pelayanan publik ini didalamnya terdapat 20 instansi dengan 238 jenis layanan publik, serta sarana dan prasarana yang mendukung pada fasilitas pelayanan perijinan yang seperti nuansa Cafe di dalamnya.

### C. Kehadiran Peneliti

Untuk mendapatkan data sebanyak mungkin di lapangan, maka peneliti serta dibantu orang lain menjadi alat pengumpul data utama. Dalam penelitian kualitatif, manusia menjadi instrumen utamanya yang berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan.<sup>77</sup> Sedangkan instrumen selain manusia dapat pula digunakan, namun fungsinya hanya sebagai pendukung dan pembantu dalam penelitian.<sup>78</sup>

Peneliti menjadi instrumen utama sehingga dapat menggali masalah yang ada di tengah-tengah masyarakat. Oleh karena itu, peneliti dituntut aktif dalam memuat rencana penelitian, proses, dan pelaksanaan penelitian. Ini akan menjadi faktor kevalidan dari keseluruhan proses dan hasil penelitian. Peneliti memilih melakukan penelitian kualitatif berdasarkan pengalamannya sebab ia juga berperan sebagai instrumen kunci. Kehadiran peneliti mutlak diperlukan sebagaimana salah satu ciri penelitian dalam pengumpulan data dilakukan sendiri oleh peneliti. Peneliti hadir murni sebagai peneliti yang berasal dari eksternal Mal Pelayanan Publik Jember dan bukan dari masyarakat atau pemohon perizinan.

---

<sup>77</sup> Robert K. Yin, *Qualitative Research : From Start to Finish* (New York : Guidford Press, 2011), 29.

<sup>78</sup> Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 121.

#### D. Subjek Penelitian

Penentuan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive*, yaitu: teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu.<sup>79</sup> Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling paham mengenai informasi terkait seputar sistem pelayanan instansi tersebut, serta pihak-pihak terkait secara struktural. Dalam penelitian ini, subjek penelitian atau informan yang terlibat dalam mengatasi permasalahan yang dikaji di antaranya:

1. Ibu Tita Fajar Ariyatiningih, selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember. Kepala Dinas juga berkedudukan sebagai kepala pemerintahan yang mengendalikan, mengkondisikan dan mempertanggungjawabkan kebijakan teknis dalam instansi tersebut.
2. Ibu Dian, selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian. Beliau tugasnya memfasilitasi terkait Kepegawaian.
3. Ibu Fidiyah Yuliasari, selaku Sub Koordinator Perizinan. sebagai Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan. Beliau mengetahui pelaksanaan kegiatan-kegiatan dan perkembangan kinerja karyawan.
4. Bapak Agung Yuli Nugroho, sebagai Staf Perizinan. Menangani terkait izin bidang UMKM.
5. Bapak Moh. Fadli Yusriansyah, Staf Perizinan Reklame. Beliau sebagai Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan Reklame.

---

<sup>79</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 95.

6. Bapak Riyan, sebagai Staf Perizinan. sebagai Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan.
7. Ibu Nuki, bagian karyawan sekaligus bendahara, beliau merupakan informan yang mengetahui mengenai perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan di kantor.
8. Ibu Nanik Hariyati, bidang penanaman modal, beliau yang mengetahui di dalam bidang penanaman modal, serta sistem terkait investasi.
9. Masyarakat, yaitu orang yang membutuhkan surat perizinan dan merasakan dampak pelayanan dari penerapan transformasi digital dinas tersebut:
  - 1) Ibu Gium, selaku pemohon perizinan UMKM
  - 2) Bapak Mahrus, selaku pemohon perizinan UMKM Mikro
  - 3) Bapak Samsul, selaku pemohon perizinan UMKM
  - 4) Ibu Murti Setyaji, selaku pemohon perizinan UMKM Menengah Rendah
  - 5) Bapak Hadi, selaku pemohon perizinan UMKM skala resiko tinggi

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data pada jenis penelitian kualitatif menggunakan peneliti sebagai instrumen utama untuk mencari data dengan berinteraksi secara simbolik dengan informan atau subjek yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah:

##### **1. Observasi**

Observasi atau pengamatan merupakan aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis.<sup>80</sup> Dalam melakukan metode

---

<sup>80</sup> Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial* (Yogyakarta: Erlangga, 2009), 101.

observasi ini, peneliti melakukan pengamatan di lokasi tempat peneliti untuk menggali informasi dan mencatat hal-hal yang menjadi fokus permasalahan peneliti terkait dengan gejala-gejala penelitian. Jenis observasi yang digunakan peneliti adalah menggunakan metode observasi non-partisipatif. Peneliti menggunakan observasi non-partisipan karena dalam penelitiannya peneliti tidak ikut andil dalam segala kegiatan atau kehidupan yang dilakukan oleh subyek penelitian. Adapun data yang diperoleh dengan menggunakan teknik ini yaitu:

- a. Cara pelayanan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Jember.
- b. Fasilitas kantor terkait penunjang pelayanan pemohon Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember.

## 2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan kepada orang yang diwawancarai.<sup>81</sup> Dalam kegiatan ini peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada informan terkait dengan pertanyaan atau fokus penelitian.

Penelitian menggunakan jenis wawancara semi terstruktur yaitu peneliti telah membuat instrumen sebagai pedoman saat melakukan wawancara, tetapi pelaksanaan wawancara tidak terikat penuh oleh pedoman dan lebih bersifat terbuka. Pedoman wawancara digunakan untuk

---

<sup>81</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 115.

menghindari beberapa permasalahan yang terlupakan oleh peneliti dan digunakan sebagai bimbingan sehingga proses wawancara bisa lebih terarah dan terstruktur. Dalam teknik ini peneliti menggunakan wawancara semistruktur. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti, yaitu:

- a. Mengenai proses penerapan transformasi digital di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember
- b. Mengenai model pelayanan publik sebelum dan sesudah menggunakan transformasi digital
- c. Mengenai analisis *masalah* pada transformasi digital untuk optimalisasi pelayanan publik.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>82</sup> Adapun yang didokumentasikan oleh peneliti meliputi: proses wawancara dengan informan

- a. Proses karyawan pada saat melakukan pelayanan
- b. Suasana Kantor Mal Pelayanan Publik
- c. Fasilitas penunjang perlengkapan kantor
- d. Proses perizinan penelitian

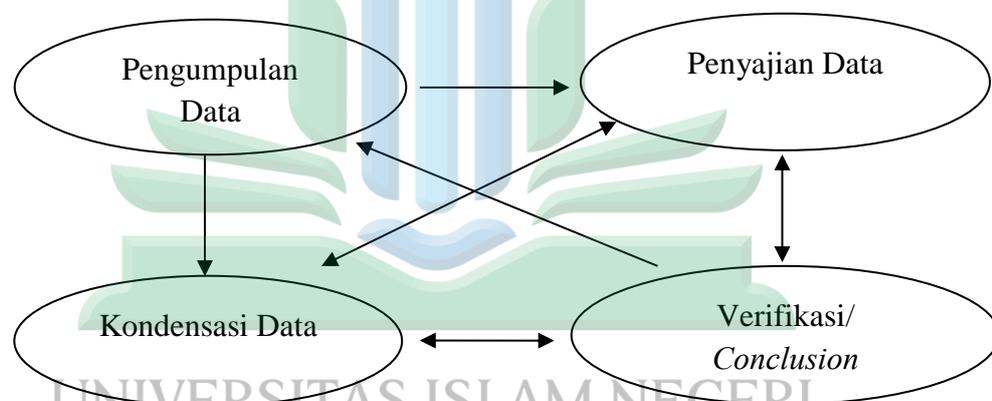
## F. Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data deskriptif kualitatif. Analisis data dimulai dengan menyusun sistematis data yang

<sup>82</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 240.

diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami diri sendiri maupun orang lain.<sup>83</sup>

Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu:



**Diagram 1** Analisa Data Model Interaktif

Sumber: Miles, Huberman dan Saldana<sup>84</sup>

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan bentuk analisis data yang merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan

<sup>83</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 244.

<sup>84</sup> Miles, Huberman dan Saldana, *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (London: Sage Publications, 2014), 14.

memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.<sup>85</sup>

## 2. Kondensasi Data

Memasuki langkah selanjutnya yaitu tentang kondensasi data akan diuraikan sebagai berikut:

### a. *Selecting*

Peneliti agar supaya lebih selektif dalam bertindak untuk dapat menentukan dimensi mana saja yang dianggap penting, kemudian hubungan mana saja yang lebih bermakna, dan selanjutnya akan berlaku sebagai konsekuensi pada informasi yang didapat, kemudian dikumpulkan, dan terakhir dianalisis menurut Miles dan Huberman.<sup>86</sup>

### b. *Focusing*

Setelah proses menseleksi, maka peneliti harus memfokuskan data yang ada kaitannya dengan rumusan masalah dalam penelitiannya.

Tahapan ini juga disebut sebagai bentuk kelanjutan dari berbagai tahap untuk penseleksian data.<sup>87</sup>

### c. *Abstracting*

Tahap berikutnya setelah menseleksi dan menganalisis data adalah tahap abstraksi atau tahap untuk menyimpulkan rangkuman inti, membuat proses, dan berbagai macam pernyataan yang sekiranya perlu

<sup>85</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 246–247.

<sup>86</sup> Miles, Huberman dan Saldana, *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (London: Sage Publications, 2014), 18.

<sup>87</sup> Miles, Huberman dan Saldana, *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook.....*, 19.

dijaga agar tetap berada pada jalurnya. Tahapan ini berfungsi untuk mengevaluasi data yang telah dikumpulkan, khususnya yang ada kaitannya dengan kecukupan dan kualitas data.

d. *Simplifying and Transforming*

Tahap ini berfungsi untuk menyederhanakan dan mentransformasikan hasil dari data penelitian dengan melalui seleksi yang ketat, diuraian dan diringkas secara singkat, kemudian data tersebut digolongkan dalam suatu pola yang lebih luas.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Artinya di sini peneliti menyampaikan dan menyajikan data hasil penelitiannya dalam bentuk uraian-uraian.

4. Verifikasi (*Conclusion Drawing*)

Menurut Miles dan Huberman verifikasi adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Kesimpulan dalam hal ini merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Adapun kesimpulan yang dapat di tarik oleh peneliti adalah setelah diadakan *cross check* terhadap sumber lain baik melalui wawancara ataupun dokumentasi. Penyajian data merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk menampilkan data yang diperoleh yang telah terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga menjadi suatu informasi yang mudah dipahami.

### G. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbarui dari konsep kesahihan (*validitas*) dan keterandalan (*reliabilitas*). Teknik keabsahan data yang diambil oleh peneliti yaitu menggunakan *triangulasi* sumber dan teknik pengumpulan data. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.<sup>88</sup> Maksudnya adalah data yang diperoleh dengan wawancara kemudian dicek dengan observasi dan dokumentasi.

Dari ketiga teknik tersebut menghasilkan data yang berbeda maka penyusun melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau semua benar karena sudut pandang yang berbeda-beda. Dalam hal ini, penyusun ingin mengetahui penerapan dari proses transformasi digital dalam pelayanan perizinan terutama pada pemohon perizinan UMKM, dan analisis *masalah* dalam optimalisasi pelayanan perizinan UMKM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember dengan mengumpulkan data dari hasil observasi,

<sup>88</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D....*, 274.

wawancara dan dokumentasi. Sehingga teknik keabsahan data triangulasi sumber dapat menghasilkan data yang lebih akurat dan dapat dipercaya. Macam-macam triangulasi diantaranya :

### 1. Triangulasi Sumber

Mengembangkan, mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

### 2. Triangulasi Data

Triangulasi data digunakan untuk validitas data yang menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga mewawancarai lebih dari subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

### 3. Triangulasi Metode

Usaha mengecek keabsahan data atau mengecek keabsahan hasil penemuan, triangulasi metode dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang sama. Dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara berbeda.

Penelitian ini menggunakan *triangulasi sumber* untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

## H. Tahapan Penelitian

Pada bagian ini, maka peneliti menguraikan proses pelaksanaan penelitian yang dilakukan peneliti. Proses penelitian yang dilakukan peneliti mulai awal hingga akhir maka perlu diuraikan dalam tahap-tahap penelitian. Adapun tahap-tahap penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Tahap Pra Lapangan

Dalam penelitian pra-lapangan terdapat lima tahapan yang dilalui peneliti, diantaranya:

#### a. Menyusun rencana penelitian

Pada tahap ini, peneliti membuat rancangan penelitian terlebih dahulu, seperti mengumpulkan permasalahan yang dapat diangkat sebagai judul penelitian. Kemudian lanjut pada pengajuan judul, penyusunan matrik penelitian yang selanjutnya dikonsultasikan dengan dosen pembimbing, sampai pada penyusunan Proposal Tesis hingga diseminarkan.

#### b. Memilih lapangan penelitian

Sebelum melakukan penelitian, tentunya peneliti harus telah memutuskan dimana letak lokasi penelitiannya akan dilaksanakan. Peneliti memilih lokasi di Jl. Gajah Mada, No. 206 Kelurahan Kaliwates, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118

c. Menilai lapangan

Peneliti melakukan penelitian lapangan untuk lebih latar belakang objek penelitian, lingkungan penelitian dan lingkungan informan. Hal ini dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam menggali data.

d. Memilih dan memanfaatkan informan

Pada tahap ini, peneliti memilih beberapa informan yang dianggap memberikan informasi yang layak dari penelitian peneliti.

e. Menyiapkan peralatan penelitian

Setelah tahap menyusun rancangan penelitian sampai pada tahap memilih dan memanfaatkan informan, maka selanjutnya adalah peneliti menyiapkan beberapa peralatan yang diperlukan saat melakukan penelitian, diantaranya seperti buku catatan, alat tulis, buku referensi dan lain-lainnya.

2. Tahap Penelitian Lapangan

Peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Aktivitas pada tahap penelitian yaitu:

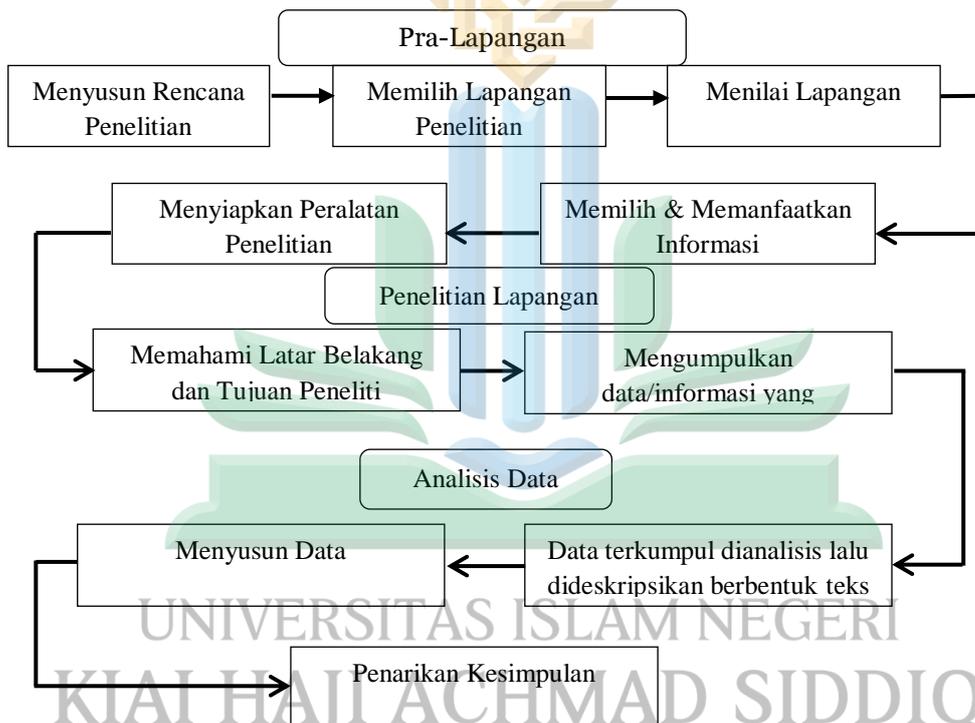
- a. Memahami latar belakang dan tujuan penelitian
- b. Mengumpulkan data atau informan yang dibutuhkan peneliti.

3. Tahap Analisis Data

Setelah data di lapangan terkumpul maka langkah selanjutnya adalah tahap analisis data, pada tahap ini aktifitas yang akan dilakukan yaitu:

- a. Data sudah terkumpul dianalisis secara keseluruhan dan dideskripsikan dalam bentuk teks.
- b. Menyusun data
- c. Penarikan kesimpulan, memberikan kesimpulan data-data yang sudah terkumpul.

**Gambar 3.1**  
**Skema Tahapan-tahapan Peneliti**



Sumber: diolah dari tahapan penelitian.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

##### 1. Sejarah berdirinya Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Jember

Jember sudah memiliki potensi ekonomi, baik alam dan produk dari UMKM yang menarik untuk kita gali. Jember menjadi tempat yang secara konkrit menawarkan peluang investasi bagi para investor dan pelaku usaha. Sebelum terbentuknya MPP untuk memberikan pelayanan perizinan kepada pemohon yaitu melalui Intansi Dinas Penanaman Modal Dan Peayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember adalah perangkat daerah pelaksanaan pelayanan penanaman modal dan perizinan serta prosedur pelayanan perizinan yang terintegrasi.

Sejarah pertama berdirinya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember dulu masih bersifat umum bukan milik sendiri. Kantor dimulai 2017 tanggal 3 Januari, mulai ada DPMPTSP. Dulu mengurus ijin bangunan, ijin pedagang masih ke PU Cipta Karya. Sekarang sudah beda lagi, 2017 dijadikan satu khusus perijinan. Berdirinya tahun 2017 yang bertempat di JL. PB Sudirman No. 11 Kabupaten Jember. Bulan September 2021 kantor Windows Of Jember diserahkan pada PTSP karena kelayakan banyaknya perizinan, disebabkan karena secara protokol, dan parkirannya luas sangat layak untuk dijadikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Seiring dengan berjalannya waktu sesungguhnya ada peraturan dari pemerintah, Kementerian PANRB juga telah menyiapkan regulasi penguat penyelenggaraan MPP. Salah satunya adalah rancangan Peraturan Menteri PANRB mengenai petunjuk teknis penyelenggaraan MPP. Rancangan beleid itu merupakan turunan dari Peraturan Presiden No. 89/2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.<sup>89</sup> Berdirinya Mal Pelayanan Publik Pada Tanggal 06, November, 2023 diresmikan di Kabupaten Jember bahwasanya untuk pelayanan publik itu disetiap kabupaten wajib membuat Mal Pelayanan Publik (MPP).

MPP merupakan pelayanan masyarakat yang berhubungan dengan organisasi perangkat daerah (OPD), seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Tenaga Kerja, Dinas sosial, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, serta Dinas Pendapatan Daerah, Mal Pelayanan Publik juga terhubung dengan pelayanan masyarakat di 31 kecamatan dan kelurahan secara online.<sup>90</sup> Dalam terbentuknya MPP dari berbagai instansi layanan yang ada bahwasanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan koordinasi dari berbagai instansi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember hadir menjadi salah satu penyedia pelayanan terbaik

---

<sup>89</sup>Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kolaborasi-kementerian-panrb-dan-kemendagri-ciptakan-mpp-berkelanjutan>.

<sup>90</sup> Andika, *wawancara*, Jember, 8 Februari 2022.

bagi siapapun yang ingin berinvestasi dan berwirausaha di Kabupaten Jember. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember terus meningkatkan kualitas dan kinerja untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai wujud keberpihakan pemerintah Kabupaten Jember terhadap UMKM. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berusaha memberikan layanan prima dengan mendekati *stakeholders* dengan program sosialisasi serta mempercepat alur perizinan dengan ruangan yang lebih representatif, didukung dengan fasilitas yang lebih lengkap, *co-working space*, *lounge* penanaman modal, loket instansi pendukung, sarana *difable*, ruang rapat dan ruang kerja yang nyaman.<sup>91</sup>

Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu yang difungsikan untuk melayani masyarakat, kini lebih ramah, aman, cepat dan nyaman, dengan syarat pelayanan: sarana rumah difabel, sarana rumah lansia, ruang ramah anak. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu mendukung UMKM dan investasi di kabupaten Jember terus berkembang, lewat pelayanan perizinan dan kemudahan investasi.<sup>92</sup>

## **2. Visi Misi, dan Motto Layanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Jember**

### **a. Visi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Jember**

Menuju Jember ramah pelayanan, ramah investasi

<sup>91</sup> Mat Steiner Production, “Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember Wes Wayahe Gampang Berinvestasi”, Januari 31, 2022, Video, 1:15, <https://youtu.be/45suB16KLAA>

<sup>92</sup> Mat Steiner Production, Vidio, 2:28, <https://youtu.be/45suB16KLAA>

b. Misi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Jember

Memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan pelayanan mudah, cepat, transparan dan akuntabel serta dapat berkontribusi penuh dalam kemajuan investasi di Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur, Indonesia bahkan Dunia.

c. Motto Layanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Jember

Smart, senyum, ramah, mudah, cepat, dan transparan

**3. Letak Geografis Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Jember**

**Gambar 4.1**  
**Lokasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Jember**



Jl. Gajah Mada, No. 206 Kelurahan Kaliwates, Kecamatan Kaliwates,  
Kabupaten Jember, Jawa Timur.

Kode Pos : 68118

Telepon : (0331) 4431707

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 19 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember, struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember sebagai berikut.<sup>93</sup>

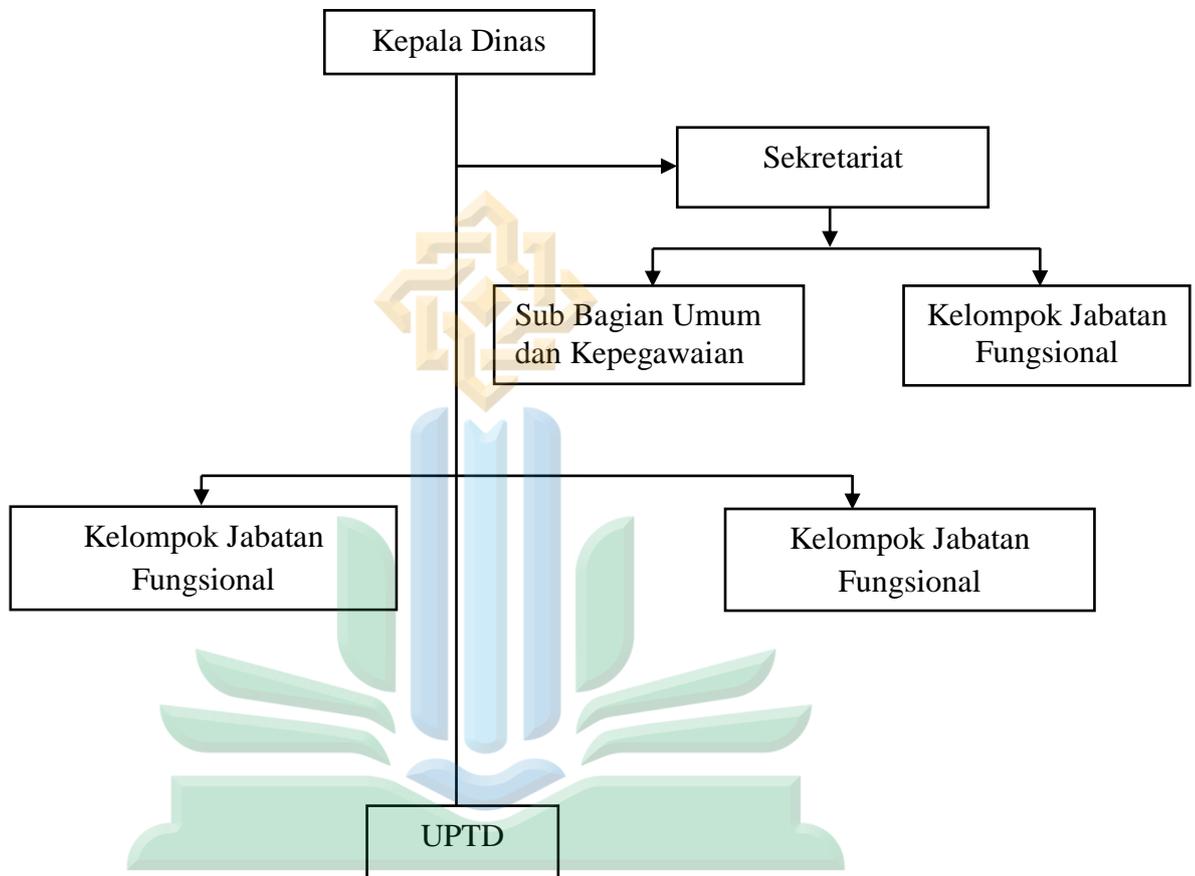


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>93</sup> Dokumen Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Jember, 15 Agustus 2022.

**Gambar 4.2**  
**STRUKTUR ORGANISASI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)**  
**KABUPATEN JEMBER**



Sumber: Dokumen Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember.

No	Nama	Jabatan
1	Tita Fajar Ariyatiningasih, S.H., M.M.	Kepala Dinas
2	Wadaatul Mabruroh, S.P.	Sekretariat
3	Asih Dian Pratiwi, S.E.	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
4	Ahmad Afandi Wijaya, S.HI., M.Si	Kelompok Jabatan Fungsional
5	Rizal Arif Darmawan, S.H.	Kelompok Jabatan Fungsional
6	Endah Yuniar Nurdiana, S.Pd	Kelompok Jabatan Fungsional

## **B. Penyajian dan Analisis Data**

Paparan data dalam poin ini menyajikan berbagai data yang telah diperoleh selama masa penelitian di Instansi Mal Pelayanan Publik (MPP) melalui metode pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara serta dokumentasi dan selanjutnya dipaparkan sebagaimana data yang terhimpun dalam hasil observasi, wawancara serta dokumentasi. Data hasil yang dikumpulkan tersebut berupa data pokok yang berkaitan dengan proses transformasi digital dalam pelayanan perizinan, serta analisis *masalah* pada transformasi digital untuk optimalisasi pelayanan perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember.

Data yang dikumpulkan diperkuat dengan hasil observasi secara langsung serta pendokumentasian kegiatan, berdasarkan dua teknik pengumpulan data tersebut sehingga dapat menjadi data pendukung atau sumber data sekunder yang terdapat dalam penelitian ini, berikut hasil dari penyajian atau pemaparan data sekaligus hasil analisa data penelitian yang berkaitan dengan proses transformasi digital dalam pelayanan perizinan, serta analisis *masalah* pada transformasi digital untuk optimalisasi pelayanan perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember sebagai berikut.

### **1. Proses Transformasi Digital Dalam Pelayanan Perizinan Usaha UMKM di Kabupaten Jember**

Transformasi digital merupakan suatu perubahan cara penanganan sebuah pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi untuk mendapatkan efisiensi dan efektifitas. Transformasi digital merupakan

perubahan yang berhubungan dengan penerapan teknologi digital dalam semua aspek kehidupan masyarakat. Dengan adanya teknologi yang semakin berkembang pesat, maka hal ini berdampak pada pola kehidupan masyarakat serta tata kelola administrasi publik di Indonesia. Dalam pemanfaatan teknologi informasi mencakup dua aktivitas yang berkaitan dalam meningkatkan kualitas layanan dalam digital, yaitu: *pertama*, pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik. *Kedua* pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar layanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat diseluruh wilayah negara.

Secara sederhana, digitalisasi dipandang sebagai sebuah gerakan yang mengubah cara kerja menggunakan teknologi digital menjadi lebih efisien, terukur, dan menjangkau segala sesuatu secara efisien dan lebih luas. Transformasi digital dalam administrasi publik menggambarkan penyesuaian signifikan yang dilakukan terhadap cara organisasi pemerintah menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan produktivitas, transparansi, dan kualitas layanan yang diberikan kepada publik. Proses transformasi digital dalam pelayanan perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember.

#### a. Unsur Transformasi Digital

Unsur transformasi digital yang terlibat dalam proses transformasi digital, yakni: bisnis, organisasi, dan teknologi. Transformasi digital pada bisnis menuntut perusahaan untuk meninjau kembali model bisnis

mereka, dalam pelayanan publik berfokus pada pengalaman pelanggan, dan mengungkap peluang baru melalui inovasi yang cepat. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Agung sebagai seksi pelayanan dan penetapan perizinan.

Untuk menerapkan pengalaman pelanggan kepada masyarakat (pemohon) yang *pertama* itu kita memenuhi syarat sarana dan prasarana dengan baik dan memadai, *kedua* kemudian kita memberikan Edukasi kepada masyarakat, *ketiga* kita membuat Inovasi kayak misalnya: aplikasi-aplikasi yang memberikan kemudahan kepada masyarakat, yang *keempat* pelayanan jemput bola itu yang kita lakukan saat ini, jadi banyak inovasi yang sebenarnya kita gerakkan.<sup>94</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, pihak instansi untuk memberikan penerapan pada pengalaman pelanggan (pemohon) yaitu *pertama* memenuhi syarat sarana dan prasarana, *kedua* memberikan edukasi kepada masyarakat, *ketiga* inovasi pada sistem perizinan, *keempat* pelayanan jemput bola.

Hal ini juga disampaikan oleh Pak Riyan (Staf Perizinan dan Reklame).

Seperti pelayanan *On The Spot* kepada masyarakat (pemohon) jadi kita pergi ke suatu tempat lokasi yang memang kita tuju, kayak kemarin contohnya: mengisi seminar, pada hari Kamis kemarin seperti itulah *on the spot*, jadi hal ini bagiannya Pak Agung tidak harus saya yang ngisi jadi banyak teman-teman yang bisa semua disini.<sup>95</sup>

Memberikan pengalaman pelanggan (pemohon) salah satunya pelayanan *On The Spot* yang dilakukan oleh MPP kepada masyarakat, pihak instansi mendatangi lokasi yang dituju dengan mengisi seminar.

<sup>94</sup> Agung, wawancara, Jember, 28 Oktober 2024

<sup>95</sup> Riyan, wawancara, Jember, 29 Oktober 2024

Hal tersebut juga diperkuat oleh Ibu Fidiyah (Sub Koordinator Perizinan DPMPTSP).

Transformasi digital dalam layanan masyarakat pada pengalaman pengguna (pemohon) juga memberikan inovasi jadi misalnya ada UMKM yang datang kesini terkait INB contohnya: pak saya mau anggota saya ini dibimbingan teknis terkait pembuatan NIB, nah kita datang kesana, kita latih mereka, kita terbitkan NIB nya gitu, sampai segitunya, bahkan misalkan izin sudah jadi kita tinggal telfon: pak kok tidak diambil ijinnya ini silahkan untuk diambil. Melalui WA, jadi kita itu Aktif dalam melayani. jadi kita yang menjemput orang itu: silahkan untuk diambil ijinnya karena sudah selesai pak seperti itu (dengan tujuan biar cepat selesai) karena kadang orang itu kalau tidak digitukan itu kadang tidak diambil-ambil gitu loh.<sup>96</sup>

Perihal tersebut dalam memberikan pengalaman pada pemohon yaitu memberikan inovasi dalam hal layanan dengan memberikan bimbingan teknis seperti halnya pembuatan NIB, serta aktif dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara oleh para pegawai bahwasanya unsur transformasi digital pada bisnis sudah dilakukan, maksudnya memberikan penerapan pada pengalaman pelanggan dan inovasi pelayanan diantaranya: sarana dan prasarana (sarpras), edukasi kepada masyarakat, serta pelayanan jemput bola, dalam hal inovasi penerapan pada sistem aplikasi. Organisasi: perubahan transformasi digital menuntut perusahaan (instansi) untuk menyesuaikan budaya organisasi, memperkenalkan cara kerja baru, dan membangun kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tuntutan era digital. Sebagaimana yang

---

<sup>96</sup> Fidiyah, wawancara, Jember, 31 Oktober 2024

diungkapkan Ibu Tita Fajar Ariyatiningasih (selaku Kepala Dinas MPP)

beliau menyatakan:

Membangun keterampilan ataupun kemampuan itu dalam SDM nya kita bimbingan teknis, biasanya ada undangan dari Kota Provinsi maupun Pusat hal ini biasanya dari Dinas ini mewakili anggotanya, yang mana SDM nya untuk mengikuti diklat.<sup>97</sup>

Dari hasil wawancara tersebut unsur transformasi digital pada organisasi yaitu membangun keterampilan atau kemampuan pada SDM instansi, dengan cara memberikan bimbingan teknis serta diklat baik berupa undangan Provinsi maupun Pusat.

Pernyataan pendukung yang disampaikan oleh Ibu Dian (Kasubag Umum dan Kepegawaian) beliau menyatakan:

Sebenarnya ada pelatihan-pelatihan yang disediakan oleh Pemerintah Pusat ataupun Provinsi untuk melatih SDM nya dalam hal pelayanan Publik. Biasanya kita mendelegasikan beberapa CS, beberapa anggota, dengan tujuan untuk mengoptimalkan dari pada pelayanan yang ada disini, dengan cara mendiklatkan para pegawai dan staf, baik setiap CS yang di pengolaan juga ada, bimtek itu banyak macamnya disana, jadi kita ikutkan kesana untuk diklat atau pelatihan.<sup>98</sup>

Perihal tersebut dapat diketahui bahwa dalam membangun keterampilan serta kemampuan SDM disediakan pelatihan-pelatihan dalam layanan publik baik dari Pusat maupun Provinsi dengan memberikan diklat dan bimbingan teknis, pihak instansi mendelegasikan CS serta beberapa anggota pegawai dengan tujuan mengoptimalkan layanan.

---

<sup>97</sup> Tita, wawancara, Jember, 10 November 2024

<sup>98</sup> Dian, wawancara, Jember, 30 Oktober 2024

Ditambahkan juga oleh Ibu Nuki (Karyawan sekaligus Bendahara) menyatakan:

Mendiklatkan para pegawai termasuk dalam eksternalnya, dari internalnya biasanya bimbingan dari bina pimpinan, jadi mengingatkan setiap apel pagi jangan lupa 3S (Senyum, Salam, Sapa) itu wajib. Iya itu tadi senyum, salam, sapa wajib untuk mencapai *Good governance* (atau pelayanan prima). Iya inilah kita ada untuk masyarakat jangan sampai ada yang tidak terlayani, semua terlayani dengan baik.<sup>99</sup>

Dari hasil wawancara tersebut pihak instansi memberikan diklat pada pegawai termasuk dalam eksternal MPP sedangkan internalnya yaitu bimbingan dari bina pimpinan dalam apel pagi dengan mengingatkan pegawai untuk memberikan layanan 3S (Senyum, Salam, Sapa) tujuannya untuk menciptakan layanan prima.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa menyesuaikan budaya organisasi, memperkenalkan cara kerja baru, dan membangun kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tuntutan era digital: memberikan bimbingan teknis, pelatihan, dalam SDMnya baik dari pengelolaan maupun CS untuk mengikuti diklat, dan setiap pegawai maupun CS mewajibkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) untuk mencapai pelayanan prima (*Good Governance*).

Teknologi, perubahan transformasi digital juga menuntut penerapan teknologi baru serta keterampilan yang melibatkan ekstraksi dan pertukaran data serta analisis dan konversi data menjadi informasi. pemerintah dengan *e-government* intinya adalah peningkatan efisiensi

---

<sup>99</sup> Nuki, wawancara, Jember, 20 November 2024

dan efektivitas pekerjaan dan berkas pendukungnya dengan menggunakan database, sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Agung sebagai seksi pelayanan dan penetapan perizinan.

Dalam keefektifan dan efisiensi melalui beberapa sistem aplikasi, sebelum adanya OSS itu manual karena di OSS itu diterapkan pada tanggal 04 Agustus 2021 sebelum adanya MPP, di tahun 2017 kita berdiri, kemudian di tahun 2018 kalau gak salah PP nya PP No. 24 Tahun 2018.<sup>100</sup>

Perihal tersebut untuk membangun keefektifan dan efisiensi yaitu dengan sistem OSS, sistem ini diterapkan dari tanggal 04 Agustus 2021 sampai sekarang, pihak instansi DPMPTSP sudah menerapkan OSS sebelum adanya MPP, sebelum diterapkan hal ini perizinan dilakukan secara manual.

Hal ini juga ditambahkan oleh Ibu Fidiyah (Sub Koordinator Perizinan DPMPTSP):

Seperti sekarang ada yang *online* ada yang manual dalam perizinan karena webnya beda-beda, semisal BPJS tidak sepaket dengan OSS, BPJS punya aplikasi sendiri, OSS punya aplikasi sendiri. Kalau OSS itu husus perizinan berusaha, jadi apapun segala bentuk yang bunyinya perizinan berusaha itu OSS, sesuatu yang menghasilkan profits itu namanya perizinan berusaha: misalnya apapun jasa atau barang itu OSS.<sup>101</sup>

Perihal tersebut dalam layanan perizinan masyarakat bisa menggunakan secara *online* atau manual, karena setiap bidang sistem yang digunakan berbeda, bentuk perizinan usaha masuk pada OSS sedangkan yang tidak tersentral di OSS yaitu BPJS.

<sup>100</sup> Agung, wawancara, Jember, 25 Oktober 2024

<sup>101</sup> Fidiyah, wawancara, Jember, 31 Oktober 2024

Pernyataan dari Bapak Fandi (Sub Koordinator Penanaman Modal) juga memperkuat pernyataan yang lainnya, mengatakan:

Kita itu ada Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) terkait aplikasi yaitu penerbitan perizinan bangunan gedung sama sertifikat alih fungsi, selain OSS. Kemudian kita saat ini sedang *Development* terkait digital yaitu Jember layanan izin terpadu, jadi izin-izin yang belum tercaver di OSS seperti izin praktik Bidan, izin praktik Perawat, izin Dokter, kemudian izin pendirian sekolah: dari kesemua ini tidak di caver di OSS, tidak termasuk izin berusaha.<sup>102</sup>

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa untuk membangun keefektifan dan efisiensi selain dengan sistem OSS yaitu menggunakan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) sistem ini pada bidang izin bangunan, serta Jember layanan izin terpadu terkait izin yang tidak tercaver di OSS seperti halnya izin praktik Bidan, praktik Perawat, Dokter, dan izin pendirian sekolah.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa peningkatan efisiensi dan efektivitas pekerjaan dan berkas pendukungnya dengan menggunakan database, instansi MPP sudah menerapkan OSS pada tanggal 04 Agustus 2021 sebelum adanya hal ini pemerintah atau pihak instansi memberikan secara manual (*offline*). Setiap dinas yang berada pada lingkup MPP mempunyai aplikasi tersendiri, berikut salah satu izin yang tidak tercaver di OSS diantaranya: izin praktik Bidan, izin praktik Perawat, izin Dokter, kemudian izin pendirian sekolah.

Dari beberapa informasi hasil wawancara di atas unsur-unsur transformasi digital yang terlibat dalam proses transformasi digital, yakni

---

<sup>102</sup> Fandi, *wawancara*, Jember, 02 Januari 2025

bisnis, organisasi, dan teknologi: unsur transformasi digital yang *pertama* bisnis, sudah dilakukan maksudnya penerapan pada pengalaman pelanggan dan inovasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diantaranya: sarana dan prasarana (sarpras), edukasi kepada masyarakat, serta pelayanan jemput bola. *Kedua*, pada organisasi dengan adanya transformasi digital yang ada di Mal Pelayanan Publik (MPP) bisa memberikan bimbingan teknis, pelatihan, dalam SDMnya baik dari pengelolaan maupun CS untuk mengikuti diklat, dan setiap pegawai maupun CS mewajibkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) untuk mencapai pelayanan prima (*Good Governance*). Pada unsur yang *ketiga* teknologi, instansi MPP sudah menerapkan OSS pada tanggal 04 Agustus 2021 sebelum adanya hal ini pemerintah atau pihak instansi memberikan secara manual (*offline*). Setiap dinas yang berada pada lingkup MPP mempunyai aplikasi tersendiri, berikut salah satu izin yang tidak tersentral di OSS diantaranya: izin praktik Bidan, izin praktik Perawat, izin Dokter, kemudian izin pendirian sekolah.

#### b. Proses Transformasi Digital

Transformasi digital mempunyai tahapan mulai dari perencanaan, implementasi dan evaluasi. Pada tahap pertama melakukan perencanaan pada Mal Pelayanan Publik (MPP), perlu membuat rencana transformasi digital yang komprehensif. Rencana ini harus mencakup sasaran pelanggan (pemohon izin) yang ingin dicapai dengan transformasi digital, serta strategi dan langkah-langkah yang diperlukan untuk

mencapai sasaran tersebut. Dalam perencanaan ada seleksi teknologi, Mal Pelayanan Publik (MPP) harus memilih teknologi yang tepat untuk mendukung transformasi digital pelayanan. Hal ini dapat melibatkan aplikasi, atau *platform* digital baru, atau pengembangan teknologi kustom yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan dalam pelayanan kepada masyarakat. Menurut pernyataan Ibu Dian (Kasubag Umum dan Kepegawaian), saat diwawancara menyatakan:

Untuk PTSP dalam perizinan sebelum ke OSS sudah menggunakan digital, banyak yang digital jadi teman-teman ini kayak BJS itu setau kami digital, jadi memang kantornya disini tapi udah terintegrasi sama BPJS yang kantor pusat, kalau penerbitan BPJS nya itu bisa disini juga, terus ini BAPENDA, pelayanan pajak juga digital, ini kan terhubungnya kantor pusatnya di Jalan Jawa, jadi di sini juga bisa nyetak pajak.<sup>103</sup>

Dari wawancara tersebut sebelum adanya MPP sistem OSS sudah digunakan dalam layanan, terkait bidang izin lainnya seperti BPJS, dan layanan pajak menggunakan digital melalui satu pintu layanan, masyarakat tidak perlu melalui kantor pusatnya cukup satu pintu di MPP.

Pernyataan pendukung yang disampaikan oleh Bapak Fandi Sub Koordinator Penanaman Modal sebagai berikut:

Didalam instansi ada Horizontal sama fertikal. Horizontal seperti Dinas Pemda, fertikal: Polres, yang diluar PEMDA BPJS kemudian bank jatim masuk ke vertikal. Jadi semisal urusan KTP cukup disini, urusan Polres kehilangan disana, urusan BPJS disana, jadi Mal Pelayanan Publik (MPP), Mal tidak harus hanya tentang belanja di Mal, tapi perizinan lain publik juga Mal itu keputusan baru.<sup>104</sup>

<sup>103</sup> Dian, *wawancara*, Jember, 30 Oktober 2024

<sup>104</sup> Fandi, *wawancara*, Jember, 02 Januari 2025

Perihal wawancara tersebut bahwasanya dalam layanan instansi MPP ada dua yaitu horizontal dan vertikal, *pertama* horizontal: seperti halnya Dinas PEMDA, BAPENDA, *kedua* fertikal: Polres, BPJS, Bank Jatim, dari sini Mal tidak hanya tentang belanja akan tetapi adanya Mal Pelayanan Publik semua perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat (pemohon) tersentral menjadi satu layanan di MPP.

Ditambahkan juga oleh Bapak Yusriansyah selaku Staf Perizinan dan Reklame menyatakan:

Sistem perizinan yang digunakan adalah online semua. Jadi MPP itu terdiri dari berbagai instansi, A B C dan D koordinator dari badan MPP adalah DPMPTSP itu koordinatornya. Kemudian dibawahnya itu koordinatornya PTSP dibawahnya itu kan ada instansi a, b, c, dan d, untuk masing-masing instansi mempunyai layanan sendiri-sendiri, ada yang menerapkan *online*, ada yang menerapkan *offline*. Semisal, kalau instansi BPJS itu ful kayaknya *online* semua, kemudian POLRES masih belum *online* tapi ada beberapa sebagian SKCK kayaknya sudah *online* tapi surat keterangan hilang masih *offline*, kemudian PDAM sudah *online* semua kayaknya. Kemudian Dinas Kesehatan layanannya masih *offline*.<sup>105</sup>

Perihal dari wawancara tersebut terkait Instansi Mal Pelayanan Publik (MPP) yang terdiri dari berbagai bidang instansi lainnya akan tetapi koordinator tetap DPMPTSP kemudian bawahnya dikoordinatori oleh PTSP. Masing-masing instansi mempunyai layanan tersendiri ada yang sudah menerapkan *online* maupun *offline*.

Dari data wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam perencanaan, perlu membuat rencana transformasi digital yang komprehensif, dibawah naungan DPMPTSP ada berbagai intansi untuk

<sup>105</sup> Yusriansyah, *wawancara*, Jember, 06 Desember 2024

memberikan pelayanan yang terintegritas menjadi satu dalam MPP, pada instansi layanan ada horizontal dan fertikal, horizontal: PEMDA, BAPENDA, untuk fertikal diluar PEMDA yaitu Bank Jatim. Untuk masing-masing instansi mempunyai layanan sendiri-sendiri, ada yang menerapkan *online*, ada yang menerapkan *offline* yang menggunakan *online* diantaranya: instansi DPMPTSP pada izin usaha mapun IMB, instansi POLRES pada penerapan SKCK tapi surat keterangan hilang masih *offline*, dan PDAM sudah menerapkan *online*, kemudian instansi yang menerapkan *offline*: Dinas Kesehatan, BPJS, dan Bank Jatim. Untuk memperkuat data wawancara sebagaimana didukung gambar berikut:

**Gambar 4.3**  
**Survei MPP: instansi dibawah naungan DPMPTSP**



Transformasi digital pada proses, setelah melakukan tahap perencanaan maka langkah pada tahap selanjutnya adalah penerapan atau

implementasinya pada layanan perizinan. Tahap implementasi melibatkan penerapan teknologi baru dan proses layanan yang ditingkatkan. Bisnis pada layanan ini perlu memastikan bahwa sistem dan proses baru berfungsi dengan baik dan dapat terintegrasi dengan infrastruktur dan sistem yang ada. Menurut pernyataan Ibu Fidiyah (Sub Koordinator Perizinan DPMPTSP) saat diwawancara menyatakan:

Kalau UKM sendiri, perizinan usaha kan sekarang NIB semenjak adanya PP No. 5 Tahun 2021 (terkait OSS), itu kan layanan starnya di DPMPTSP, jadi meskipun koordinator kita juga punya layanan A B C, D, kita pelayanan melalui *online* semua untuk UMK melalui No. Induk Berusaha (NIB), (OSS), Hal ini semacam *Website* (aplikasi berbasis web, <https://oss.go.id>).<sup>106</sup>

Hasil dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa perizinan UMKM sudah menerapkan *online* atau sistem OSS, mulai dari pembuatan NIB sesuai PP No. 5 tahun 2021 dengan aplikasi berbasis web, (<https://oss.go.id>).

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Nuki (Karyawan sekaligus Bendahara) menyatakan.

Implementasi dari transformasi digital yaitu dengan adanya OSS, Kayak semacam samean kalau mau daftar, tiktok, instagram, iya cukup sama lah (alurnya sama) cuman bedanya kalau untuk proses perizinan berusaha, contohnya seperti *Market Place*, daftarnya sama kayak gitu, jadi masyarakat bisa langsung daftar sendiri, didaftarkan juga bisa kalau semisal: jauh dari kota, semisal asalnya Sumberejo, Kencong, itu bisa daftar langsung kesana sendiri bisa, tapi seandainya tidak bisa untuk daftar beliaunya kesini iya kita fasilitasi, dan tidak ada biaya (gratis), yang penting punya KTP, punya NPWP, persyaratan lengkap insyaallah bisa kita bantu layani.<sup>107</sup>

<sup>106</sup> Fidiyah, *wawancara*, Jember, 31 Oktober 2024

<sup>107</sup> Nuki, *wawancara*, Jember, 17 Desember 2024

Penerapan yang dilakukan dari transformasi digital yaitu pada sistem OSS, dengan sistem ini masyarakat bisa mengakses sendiri baik dari rumah tanpa datang langsung ke kantor, akan tetapi jika masyarakat ada kendala bisa melalui MPP pihak instansi memfasilitasi dan masyarakat melengkapi data seperti KTP, NPWP dan sebagainya, tanpa dipungut biaya (gratis).

Hal tersebut juga diperkuat oleh Ibu Dian selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian.

Sistem aplikasi atau *website* itu namanya OSS, caranya bisa diinput sendiri, bisa kita bantu disini di PTSP, tapi bukan terkait di sistemnya kita, hanya mendampingi saja (pendampingan), ketika masyarakat (pemohon) ada kendala terkait di teknisnya, atau prosedur untuk daftar ketika belum paham seperti itu.<sup>108</sup>

Dengan adanya keterangan tersebut menunjukkan bahwa sistem aplikasi yang digunakan adalah OSS, pemohon bisa menginput sendiri, pihak PTSP bisa membantu dengan melakukan pendampingan jika ada kendala di bagian teknisnya atau prosedur yang belum dipahami oleh pemohon.

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa dari adanya transformasi proses dalam hal penerapan atau implementasinya: pada tahap awal pemohon harus punya NIB sesuai dengan PP No. 5 Tahun 2021 (terkait OSS), dengan penerapan OSS ini masyarakat bisa mengakses atau daftar dari rumah, akan tetapi ketika pemohon datang langsung ke tempat instansi, maka pemohon tetap

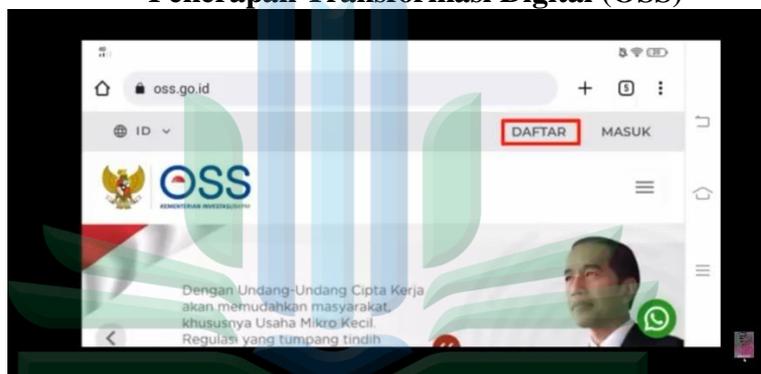
---

<sup>108</sup> Dian, wawancara, Jember, 30 Oktober 2024

diberikan fasilitas yaitu bisa dilakukan dengan pendampingan serta dilengkapi dengan fasilitas yang memadai seperti halnya sarana dan prasarana.

Dari hasil wawancara tersebut diperkuat dengan hasil observasi yang telah peneliti lakukan yang mana dengan adanya sistem OSS masyarakat tidak perlu ke kantor, bisa diakses dari rumah yang penting punya KTP, NPWP, dan berkas lengkap.

**Gambar 4.4**  
**Penerapan Transformasi Digital (OSS)**



Instansi Mal Pelayanan Publik (MPP) sudah menerapkan transformasi digital pada sistem layanan kepada masyarakat (pemohon), dari sistem OSS nantinya disesuaikan dengan usaha yang dijalankan pada saat proses pendaftaran. Berdasarkan hasil dari wawancara ketiga sumber tersebut, yang selanjutnya dikuatkan dengan hasil observasi dan dokumentasi dapat diketahui bahwa transformasi digital pada tahap penerapan atau implementasi melibatkan penerapan teknologi baru dan proses layanan yang ditingkatkan: proses layanan ini pada sistem atau *website* yang digunakan untuk perizinan adalah OSS. Kalau UKM

sendiri, perizinan sekarang NIB sesuai PP No. 5 Tahun 2021 (terkait OSS), jadi bisa diinput sendiri dan apabila ada kendala terkait hal ini pihak PTSP memberikan pendampingan.

Tahap terakhir setelah melakukan implementasi atau penerapan dalam transformasi digital adalah melakukan analisis dan evaluasi terhadap kondisi layanan saat ini, yang mana instansi perlu mengevaluasi kekuatan dan kelemahan yang ada pada infrastruktur, sistem, dan proses layanan saat ini. Hal ini juga melibatkan pengumpulan data dan informasi dari pemohon, pesaing, dan pasar yang lebih luas untuk membantu dalam perencanaan strategi. Menurut pernyataan Pak Agung (Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan), saat diwawancara menyatakan:

Jadi gini setiap Ibu Kepala Dinas atau Kepala DPMPTSP selaku yang koordinator dari pada MPP itu selalu melakukan evaluasi setiap minggu setelah habis apel kayak gitu, jadi mengevaluasi dari pada apa yang disebut kekurangan.<sup>109</sup>

Perihal wawancara tersebut dalam melakukan evaluasi pihak instansi ibu Kepala Dinas dan koordinator dari DPMPTSP melakukan evaluasi dari kekurangan dalam satu minggu sekali setelah habis apel.

Pernyataan pendukung yang disampaikan oleh Ibu Nuki Karyawan sekaligus Bendahara sebagai berikut:

Selain melakukan evaluasi dari kekurangan yaitu melakukan evaluasi mingguan, bulanan, sama per triwulan kayak gitu. Itu yang untuk mengantisipasi, apa yang menjadi kekurangan-kekurangan dan menjadi PR yang menurut banyak orang ini. Hal ini menjadi kekurangan, jadi kita tiap hari selalu meningkatkan peran pelayanan kayak gitu, misalnya ada orang yang kurang puas ada pengaduan. Masyarakat (pemohon) itu bisa mengadu disini

<sup>109</sup> Agung, wawancara, Jember, 04 November 2024

biasanya pengaduan ini ada ruangnya sendiri, disitu ada ruang pengaduan, jadi itupun ada petugas dan ada di SAK gitu loh, jadi ada ruang pengaduan sama hardes sama ruang konsultasi menjadi satu disini.<sup>110</sup>

Perihal tersebut, dapat diketahui bahwa dalam melakukan evaluasi dilakukan setiap minggu, bulanan, triwulan, dengan tujuan meningkatkan peran pelayanan, pihak instansi juga menyediakan ruang pengaduan atau konsultasi bagi pemohon yang kurang puas dalam hal layanan perizinan.

Ditambahkan juga oleh Bapak Riyan selaku Staf Perizinan dan Reklame menyatakan:

Salah satunya dengan kita membuka loket pengaduan, atau ruang pengaduan, terus secara pengaduan *online* maupun langsung ada, kalau di *website* itu ada juga, kita punya *website*. Terus kita ada aplikasinya dari pusat itu namanya *E Lapor* (Elektronik Lapor) secara keseluruhan, jadi semisal satu pemohon apa ada keluhan disana nanti pasti keluar di notif kami, ini dokumentasi.<sup>111</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut pihak instansi dalam melakukan evaluasi dengan cara membuka loket pengaduan dilakukan secara langsung maupun *online* dalam bentuk *website* atau aplikasi Elektronik Lapor (E Lapor).

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk memberikan evaluasi dalam perencanaan yang sudah dilakukan: melakukan evaluasi setiap minggu, bulanan sama pertriwulan, setelah habis apel. Evaluasi ini dilakukan dari kekurangan dengan membuka loket pengaduan baik secara *online*: dilakukan dengan *website*, dan

<sup>110</sup> Nuki, wawancara, Jember, 17 Desember 2024

<sup>111</sup> Riyan, wawancara, Jember, 28 November 2024

aplikasi *E Lapor* (Elektronik Lapor) maupun langsung *offline* di ruang pengaduan ketika ada keluhan dari masyarakat (pemohon).

### c. Manfaat Transformasi Digital

Transformasi digital memberikan peranan penting bagi bisnis, karena manfaat dan keuntungan yang dapat diperoleh, diantaranya: meningkatkan efisiensi operasional dan produktivitas, meningkatkan pengalaman pelanggan, meningkatkan inovasi produk dan layanan, meningkatkan analisis data, meningkatkan kolaborasi, meningkatkan efektivitas pemasaran. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Tita (Sebagai Kepala DPMPTSP).

Alhamdulillah dari adanya proses transformasi digital serta fasilitas yang mendukung, pemohon pastinya lebih efektif dan efisien (Murah, cepat dan praktis). Bagi pihak instansi PTSP pun juga mengurangi Peperles akhirnya mengurangi operasional, bisa dialihkan ke pekerjaan lainnya gitu.<sup>112</sup>

Manfaat dari proses transformasi digital dapat memberikan keefektifan dan efisien pelayanan yang murah, cepat, dan praktis bagi pemohon. Bagi pihak MPP manfaatnya bisa mengurangi Peperles dengan tujuan mengurangi operasional sehingga bisa melakukan pekerjaan lainnya.

Pernyataan Ibu Dian (Selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian), juga memperkuat pernyataan dari Ibu Tita, saat diwawancara menyatakan:

Yang pertama itu kita memenuhi syarat sarana dan prasarana dengan baik dan memadai, kemudian kita memberikan edukasi

<sup>112</sup> Tita, wawancara, Jember, 15 November 2024

kepada para CS, dan membuat inovasi misalnya: aplikasi-aplikasi yang memberikan kemudahan kepada masyarakat, serta pelayanan jemput bola itu yang kita lakukan saat ini, jadi banyak inovasi yang sebenarnya kita gerakkan.<sup>113</sup>

Dari hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwasanya untuk memberikan keefektifan penerapan dilakukan pada sarana dan prasarana memadai, memberikan edukasi, dan pihak instansi melakukan inovasi seperti aplikasi yang memberikan kemudahan dalam layanan serta pelayanan jemput bola.

Hal ini juga diperkuat oleh Ibu Fidiyah (Sub Koordinator Perizinan), saat diwawancara menyatakan:

Untuk meningkatkan analisisnya dari data pada pemohon perizinan, dengan manfaat transformasi digital pada sistem OSS bisa tinggal tarik data saja lebih mudah, siapa saja yang izin di bulan ini atau ditahun ini. Kalau saat ini NIB itu sudah 35.000 kalau gak salah (pemohonnya) pertahun ini (Perbulan ini kalau gak salah NIB yang telah terbit).<sup>114</sup>

Manfaat transformasi digital untuk meningkatkan analisis data pada pemohon perizinan yaitu dengan sistem OSS data pemohon bisa lebih mudah untuk masuk pada bidang perizinan, data pemohon kurang lebih 35.000 pertahun.

Dari hasil wawancara di atas bahwasanya adanya transformasi digital pada MPP bisa memberikan manfaat yaitu: efisiensi operasional proses perizinan bisa lebih murah, cepat dan praktis pemohon perizinan yang awalnya membutuhkan waktu yang lebih dari jam kerja sesuai dengan SOP 28 hari kerja, untuk sekarang perizinan terbitnya sudah lebih

<sup>113</sup> Dian, wawancara, Jember, 30 Oktober 2024

<sup>114</sup> Fidiyah, wawancara, Jember, 31 Oktober 2024

cepat atau belum sampai 28 hari kerja, dan dari efisiensi operasional bagi pihak instansi DPMPTSP juga mengurangi peperles akhirnya mengurangi operasional, bisa dialihkan ke pekerjaan lainnya. Untuk meningkatkan pengalaman pengguna pihak instansi MPP memberikan syarat sarana dan prasarana terpenuhi (sarpras) dan memberikan edukasi kepada CS karena secara langsung pihak CS inilah yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam hal inovasi pihak Instansi MPP memberikan fasilitas sistem atau aplikasi OSS serta aplikasi SIMBG dan pelayanan jemput bola.

Berdasarkan analisis di atas peneliti juga melakukan observasi yaitu masyarakat atau pemohon dari adanya manfaat transformasi digital bisa memberikan kemudahan dengan dua proses yang *pertama* bisa langsung ke tempat atau instansi MPP dengan fasilitas yang memadai serta pihak CS yang siap menangani dalam bidang perizinan yang dibutuhkan masyarakat, *kedua* masyarakat bisa mengakses melalui sistem OSS baik dari rumah atau datang secara langsung ke tempat instansi MPP dengan arahan bimbingan teknis ketika ada kendala dalam proses pemberkasan secara *online*.

**Gambar 4.5**  
**Penerapan Transformasi Digital (OSS)**



Pada dokumentasi tersebut yaitu pemohon perizinan yang melakukan proses perizinan secara digital dan proses izin melalui manual atau *offline* yang melewati beberapa prosedur mulai dari mengambil nomor antrian sampai pada bidang CS sesuai perizinan bidang yang dibutuhkan oleh pemohon.<sup>115</sup>

Manfaat transformasi digital yang sudah diterapkan pada instansi MPP di atas bahwasanya terdapat manfaat pada sisi meningkatkan kolaborasi, meningkatkan efektivitas pemasaran berkaitan dengan hal ini, disampaikan oleh Pak Agung (Seksi pelayanan dan penetapan perizinan).

Kalau dari kolaborasi itu lebih tepatnya pada rapat dengan beberapa pimpinan, iya rapat dengan OPD, kemudian koordinasi FGD, serta melakukan *Covi Morning* kayak gitu dengan tim teknis.<sup>116</sup>

Perihal tersebut manfaat transformasi digital dalam meningkatkan kolaborasi: pihak instansi melakukan rapat dengan pimpinan, OPD, FGD, serta melakukan *Covi Morning* dengan tim teknis.

<sup>115</sup> Observasi, Jember, 31 Oktober 2024

<sup>116</sup> Agung, wawancara, Jember, 28 Oktober 2024

Hal ini juga disampaikan oleh Pak Yusriansyah (Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan Reklame).

Dalam efektifitas pemasaran pada instansi MPP hal ini berkaitan dengan pemohon izin yaitu meningkatkan pelanggan atau pemohon yang belum mempunyai surat izin, yaitu dilakukan dengan sosialisasi, kalau sosialisasi memang digital, jadi sosialisasi perizinan berusaha itu dibawah naungan bidang Penanaman Modal untuk sosialisasinya karena ini kaitannya dengan para pelaku usaha yang ada di Jember yaitu pada UMKM.<sup>117</sup>

Keefektifan pemasaran dalam layanan instansi hal ini berkaitan dengan meningkatkan jumlah pemohon layanan, yang dilakukan dengan sosialisasi kepada masyarakat yang belum mempunyai izin, sosialisasi yang diterapkan oleh pihak instansi dibawah naungan Penanaman Modal karena berkaitan dengan pelaku usaha UMKM yang ada di Jember.

Pernyataan dari Pak Riyan (Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan) juga memperkuat pernyataan yang lainnya, saat diwawancara mengatakan bahwa:

Dalam melakukan sosialisasi itu bidangnya Penanaman Modal kalau untuk skala besar itu kan bisa undangan, dan dalam kegiatan sosialisasi kita yang mengundang malahan, kalau yang kemarin kita yang diundang untuk melakukan sosialisasi, semisal kegiatan dari instansi DPMPTSP maksudnya kegiatan kita jadi kita yang mengundang mereka beberapa UMKM, kan banyak komunitasnya UMKM di Jember ini bahkan ratusan Ribu.<sup>118</sup>

Perihal tersebut dalam menjalankan sosialisasi ranahnya Penanaman Modal, sosialisasi bisa dilakukan dalam bentuk undangan pada UMKM yang ada di Kabupaten Jember.

---

<sup>117</sup> Yusriansyah, *wawancara*, Jember, 29 Desember 2024

<sup>118</sup> Riyan, *wawancara*, Jember, 28 November 2024

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dari adanya manfaat transformasi digital pada instansi MPP bisa meningkatkan kolaborasi maksudnya pihak instansi melakukan kerjasama kemudian koordinasi FGD, serta melakukan *Covi Morning*. Dalam efektifitas pemasaran pada instansi pelayanan yaitu kaitannya dengan meningkatkan pemohon izin atau pelanggan, pihak instansi melakukan sosialisasi, pada sosialisasi yang dilakukan hal ini dengan ranah keputusan Penanaman Modal pada bidang ini melakukan sosialisasi dengan pihak UMKM yang ada di Kabupaten Jember.

#### d. Pelayanan Publik

Lanskap pelayanan publik terus berkembang untuk beradaptasi dengan kebutuhan dan tuntutan pelanggan yang terus berubah. Dalam lingkungan yang dinamis ini, institusi dituntut untuk terus berinovasi dalam layanannya agar tidak hanya memenuhi namun melampaui ekspektasi publik, upaya inovasi yang tiada henti ini sangat penting untuk mempertahankan kepentingan publik, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan pada akhirnya memastikan kelangsungan hidup dan daya saing institusi dalam jangka panjang di pasar.<sup>119</sup>

Masyarakat secara universal bercita-cita untuk mendapatkan pelayanan yang optimal, dengan keunggulan menjadi tujuan utamanya. Aspirasi ini berasal dari keinginan bawaan untuk efisiensi, efektivitas, dan kepuasan dalam segala hal interaksi dengan penyedia layanan.

<sup>119</sup> Nikmatul Masruroh dkk, "Internalization of Smart Service Management in Improving Service Quality: The Case of Regional Library", *Journal Of Management*, 1, (2024), 91.

Pelayanan (KEPMENPAN 63/2003) : segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut: *pertama* biayanya relatif harus lebih rendah, *kedua* waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan *ketiga* mutu yang diberikan relatif lebih bagus.<sup>120</sup> Unsur pokok yang ada pada pelayanan perizinan terutama pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember bahwasanya sudah diterapkan dalam memberikan pelayanan dengan tujuan menciptakan pelayanan yang *good governance*. Hal ini disampaikan oleh Ibu Nuki (Karyawan sekaligus Bendahara):

Dalam izin usahanya pada OSS ketika mau terbit itu gratis semua, kecuali Izin Mendirikan Bangunan (IMB) itu retribusinya resmi yang dikeluarkan oleh Cipta Karya nanti bayarnya juga di Bank Jatim, disini ada loket Bank Jatim selain itu tidak ada biaya. Dan jika izin Reklame sendiri biayanya ke pajak yaitu pajak reklame, kalau izinnya tidak ada hal ini satu tahun sekali untuk yang insidental melihat periode pemasaran ketika izin reklame.<sup>121</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dalam layanan perizinan MPP masyarakat (pemohon) tidak diperkenankan biaya dalam penerbitan karena semua penerbitan izin gratis kecuali izin IMB, dan reklame.

Pernyataan Ibu Nanik Hariyati (Bidang Penanaman Modal) juga selaras dengan yang dikatakan Ibu Nuki:

<sup>120</sup> Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik* (Tahta Media Group: Grup Penerbitan Cv, 2021), 6–7.

<sup>121</sup> Nuki, *wawancara*, Jember, 17 Desember 2024

Dalam proses penerbitan izin hal ini gratis, kecuali Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan izin reklame, Di SOP kami itu berbeda-beda tergantung jenis perizinannya, kalau seperti OSS itu satu hari bisa yang penting persyaratannya lengkap, tapi rata-rata yang perizinannya memerlukan rekomendasi dari Dinas Tehnis jadi sekitar 14 hari sampai 28 hari kerja, karena kecepatan dalam ukuran kinerja sesuai PP 5 2021 28 hari kerja paling lama. Yang rekomendasi biasanya itu karena ada beberapa izin yang perlu di survei, terus rekomendasi dari Dinas Tehnis, nah itu kita sebagai dasar penerbitannya. Jadi 14 hari paling lama dalam proses penerbitan ada yang 14 ada yang 28, tapi ada beberapa yang lebih dari itu kalau terkait dengan persyaratan tidak lengkap.<sup>122</sup>

Perihal dari wawancara tersebut bahwasanya dalam proses perizinan sampai pada tahap penerbitan gratis. Kecepatan dalam proses pelayanan kinerja sesuai PP 5 2021 28 hari kerja, SOP yang digunakan disesuaikan dengan masing-masing perizinan, beberapa dari penerbitan surat izin juga memerlukan surat rekomendasi dari Dinas Tehnis dengan jangka waktu 14 sampai 28 hari kerja sesuai dengan persyaratan yang dilengkapi oleh pemohon.

Pak Fandi (Koordinator Penanaman Modal) juga mengatakan hal demikian:

Selain kecepatan dan ketepatan dalam proses layanan pihak MPP memberikan mutu pada masyarakat yang dilihat dari pelayanannya maksimal, dari sarana dan prasarana (Sarpras) juga, sebisa mungkin kita memfasilitasi seperti halnya tempat pengaduan, kita juga ada ruang pengaduan *contac* personnya juga ada. Jadi semisal ada pemohon yang ada kendala atau kurang puas dalam pelayanan kita fasilitasi. Pelayanan kontak person ada tapi untuk sementara dalam hal pengambilan perizinan, untuk pelayanan izinnya belum fia telfon jadi tetap datang kesini cuman tehnisnya aja.<sup>123</sup>

<sup>122</sup> Nanik Hariyati, *wawancara*, Jember, 25 Desember 2024

<sup>123</sup> Fandi, *wawancara*, Jember, 02 Januari 2024

Dari hasil wawancara tersebut bahwasanya dalam layanan pihak instansi memberikan penerapan mutu pada pemohon diantaranya: pelayanan maksimal, sarana dan prasarana, memfasilitasi tempat pengaduan ketika ada layanan kurang puas.

Dari wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa unsur dalam pelayanan publik itu sendiri sudah diterapkan pada instansi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember diantaranya: *pertama* terkait dengan biaya bahwasanya proses perizinan sampai izin terbit tidak dipungut biaya yaitu gratis kecuali Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan izin reklame. *Kedua* waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dalam hal layanan perizinan semua ada pada SOP tergantung jenis perizinannya, kecepatan dalam ukuran kinerja yaitu 28 hari kerja paling lama. *Ketiga* penerapan yang dilakukan instansi yaitu pada mutu yang diberikan lebih bagus artinya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat (pemohon), baik dari sarana dan prasarana yang memadai yang dilengkapi dengan ruang pengaduan ketika pemohon ada kendala teknis.

Hakikat pelayanan adalah serangkaian proses kegiatan pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud adalah hubungan keperluan antara penerima dan pemberi kebutuhan, yang mana mereka saling menerima baik tanpa adanya keluhan ketidakpuasan pelayanan.

Dalam pelayanan perizinan di Instansi Mal Pelayanan Publik (MPP) bahwasanya terdapat dua pihak utama yang terlibat di dalam pelayanan publik, yakni pelayan (*servant*) dan pelanggan (*customer*). Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa jika dikaitkan dengan pelayanan kepada masyarakat pihak Instansi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Jember telah menerapkan unsur-unsur utama dari pelayanan publik diantaranya sebagai berikut:

1. Pihak pemerintah atau birokrasi yang melayani
2. Pihak masyarakat yang dilayani
3. Hubungan antara yang melayani dengan yang dilayani, hubungan ini sangat menentukan tingkatan pelayanan pemerintah dan pemanfaatan pelayanan tersebut oleh masyarakat.
4. Pengaruh lingkungan diuar birokrasi dan masyarakat, seperti politik, sosial, budaya, dan sebagainya.

e. Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan perizinan dapat memuaskan seseorang atau sekelompok orang yang dilayani, maka pelaku dalam hal ini petugas harus mampu memenuhi 4 syarat dasar, yaitu: berperilaku sopan, cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang harus diterima oleh yang bersangkutan, waktu penyerahan yang tepat, dan keramahtamahan.

Strategi dalam memberikan pelayanan harus lebih ditingkatkan dan memberikan pelayanan ekstra bagi pemohon perizinan yang memindaklanjuti perizinan sebelumnya, strategi dalam melaksanakan

elayanan yaitu strategi dasar yang didalamnya pegawai Mal Pelayanan Publik harus mampu bersikap ramah dan komunikatif dalam melayani pemohon, dan berpenampilan rapi merupakan wujud pelayanan yang baik kepada masyarakat (pemohon perizinan). Sedangkan strategi pelayanan ini meliputi pelayanan prima, daya tanggap, kejujuran, inovasi, dan kredibilitas. Menurut pernyataan Ibu Tita (Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu), saat diwawancara menyatakan:

Jadi dalam menciptakan pelayanan prima kita itu ada SOP yang *pertama*: kedisiplinan dari pimpinan, dalam menerapkan kedisiplinan itu yang paling utama datang sebelum jam masuk kerja pulang setelah jam pulang selesai kayak gitu, jadi kita ada TESPIN jadi semua pekerjaan hari ini masuk besok selesai, hari ini masuk bisa selesai itu pelayanan prima. *Kedua* penerapan 3S (senyum, salam, sapa) itu standart dimanapun berada dalam hal pelayanan publik itu wajib. *Ketiga* bimbingan teknis itu pasti wajib. *Keempat* ini adalah *Onlinenisasi* (digitalisasi) jadi orang itu gak usah datang kesini, cukup dirumah, diinput sendiri, diketik sendiri, di cetak sendiri, kayak gitu. *Kelima*: ahirnya apa pelayanan *On The Spot* (Jemput Bola) dan inovasi-inovasi lainnya, dan pelayanan *Covi Morning* itu juga kita lakukan, dan FGD kita terapkan. Jadi banyak program-program yang utama yang kita laksanakan dan ditahun 2025 akan kita jalankan ini, program-program dan kegiatan yang mendukung pelayanan prima dikita gitu.<sup>124</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dari strategi pelayanan bahwasanya penerapan prima dilakukan berdasarkan SOP diantaranya: *pertama* kedisiplinan dari pimpinan, *kedua* penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa), *ketiga* bimbingan teknis, *keempat* pelayanan *onlinenisasi* (digitalisasi),

<sup>124</sup> Tita, wawancara, Jember, 15 November 2024

kelima pelayanan *On The Spot* (Jemput Bola) serta pelayanan *Covi Morning*.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Dian (Kasubag Umum dan Kepegawaian), saat di wawancara dia menyatakan:

Dalam mengurus pemohon perizinan tiap harinya bertemu dengan pelanggan yang berbagai macam karakter, daya tanggap ini mempunyai peranan langsung pada *Customer Service* (CS) dan penerima pemohon perizinan di pintu depan saat mengambil nomor antrian, karena daya tanggap selain memberikan pelayanan yang diminta pemohon pihak instansi atau bagian petugas depan CS, jadi petugas di depan juga memberikan ketepatan karena dalam perizinan dikatakan berhasil semuanya pasti berhasil, pasti terbit. Tapi puas atau tidak puasnya dari ketepatan karyawan semisal saya masukkan namanya Rian pakek I ternyata pakek Y gak puas kan mereka. Semisal, janji 14 hari menjadi 28 hari, mereka gak puas selain cepat tapi juga tepat dalam pelayanan. Daya tanggap pada kecepatan itu sudah diatur pada Permendak yaitu 14 hari kerja, kita manut di PP 5 karena itu perizinan perusahaan manutnya di PP5 sesuai sektor bukan tupoksi.<sup>125</sup>

Perihal tersebut selain menciptakan layanan prima daya tanggap juga penting hal ini berhubungan langsung dengan pihak CS dengan memberikan layanan yang diminta oleh pemohon dari pintu masuk sampai pada bidang perizinan, ketepatan layanan diterapkan petugas CS dengan ketelitian pada data pemohon, kecepatan pelayanan sesuai dengan Permendak yaitu 14 hari kerja di PP 5.

Kemudian ditambahkan oleh Ibu Fidiyah selaku Sub Koordinator Perizinan:

Masyarakat atau pemohon yang minta izin kesini pasti dilayani tidak ada yang tidak diberikan pelayanan, seperti administrasi yang bingung dalam melengkapi pemberkasan sebelum diserahkan kepihak CS sesuai bidang izin yang diminta, jadi kita

<sup>125</sup> Dian, wawancara, Jember, 30 Oktober 2024

sampaikan dengan jujur ketika ada berkas yang kurang dan perkiraan turunnya surat rekomendasi karena semakin cepat berkas yang dilengkapi maka surat terbit perizinan juga cepat keluarnya, ketika ada kesalahan teknis saya juga sampaikan karena ini berpengaruh pada penerbitan surat izin pada bidang teknis.<sup>126</sup>

Perihal tersebut dalam memberikan layanan pihak petugas menyampaikan dengan jujur ketika ada pemberkasan yang kurang, karena turunnya surat rekomendasi serta cepatnya penerbitan surat izin tergantung kelengkapan berkas pemohon.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasanya dalam strategi pelayanan yang diterapkan oleh pihak Instansi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember diantaranya yang *pertama* menciptakan pelayanan prima, dalam menciptakan pelayanan prima instansi mempunyai SOP tersendiri yaitu:

1. Kedisiplinan dari pimpinan, datang sebelum jam masuk kerja pulang setelah jam pulang selesai, dan semua pekerjaan hari ini masuk besok selesai.
2. Penerapan 3S (senyum, salam, sapa) hal ini standar dimanapun berada dalam hal pelayanan publik itu wajib.
3. Bimbingan teknis, hal ini pasti wajib karena kaitannya dengan pemohon takut ada kendala ketika di bagian pemberkasan atau bidang teknis lainnya.
4. *Onlinenisasi* (digitalisasi), pemohon bisa menginput dari rumah tanpa datang ke Istansi Mal Pelayanan Publik

<sup>126</sup> Fidiyah, wawancara, Jember, 31 Oktober 2024

5. Pelayanan prima terahir yang diberikan adalah layanan *on the spot* (Jemput Bola)

Selain pelayanan prima yang diciptakan, *kedua* daya tanggap juga penting dalam pelayanan perizinan yaitu diterapkan pada: petugas memberikan ketepatan dan kecepatan, ketepatan ini dilakukan oleh petugas *Customer Service* (CS) dan penerima pemohon perizinan di pintu depan saat megambil nomor antrian karena mempunyai peranan langsung pada saat pelayanan yaitu dituntut memberikan ketelitian dalam pelayanan perizinan, karena puas atau tidaknya pemohon dalam hal perizinan juga ditentukan dari ketelitian petugas dalam mengiput berkas. Daya tanggap pada kecepatan diterapkan pada pelayanan izin yang sudah diatur pada Permendak yaitu 14 hari kerja sesuai PP 5 karena perizinan perusahaan manutnya di PP 5 sesuai sektor bukan tupoksi.

Selain daya tanggap dalam strategi pelayanan publik yang *ketiga* kejujuran juga penting dalam pelayanan, hal ini diterapkan pada proses pemberkasan ketika petugas CS menemukan kekurangan dalam kelengkapan berkas maka pihak CS menyampaikan seadanya, karena cepatnya surat rekomendasi yang turun juga ditentukan dengan kelengkapan berkas yang disediakan oleh pemohon. Strategi pada inovasi juga penting digunakan dalam pelayanan publik terutama pada bidang perizinan di Instansi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Jember, hal ini disampaikan oleh Bapak Agung (seksi pelayanan dan penetapan perizinan):

Selain OSS terkait inovasi, kita itu ada SIMBG terkait aplikasi, terkait penerbitan perizinan bangunan gedung sama sertifikat alih fungsi, selain OSS. Kemudian kita saat ini sedang *defelopment* terkait digital yaitu Jember Layanan Izin Terpadu, jadi izin-izin yang belum tercaver di OSS seperti izin praktik bidan, izin praktik perawat, izin dokter, kemudian izin pendirian sekolah, hal ini tidak di caver di OSS maksudnya hal ini tidak termasuk izin berusaha, sehingga kita mau saat ini sedang *development* terkait aplikasi pelayanan perizinan itu tadi, jadi masih proses, jadi memang butuh waktu tapi sebenarnya sudah 90% tinggal 10% saja untuk pengoptimalan aplikasi digital tadi itu.<sup>127</sup>

Dari hasil wawancara tersebut bahwasanya strategi pelayanan pada inovasi diterapkan pada sistem digital OSS dan SIMBG, pihak instansi melakukan proses *development* Jember Layanan Izin Terpadu terkait izin yang belum tersentral di OSS.

Pernyataan dari Pak Yusriansyah (Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan Reklame) juga memperkuat pernyataan Pak Agung, saat di wawancara mengatakan bahwa:

Dalam strategi pelayanan publik selain inovasi pada sistem digital untuk membangun kredibilitas juga penting, dalam membangun kredibilitas kita harus meningkatkan SDMnya maksudnya pegawai yang memberikan pelayanan secara langsung seperti CS dan penerima pintu masuk kita sudah sesuaikan dengan bidang mereka untuk memberikan kepercayaan pada masyarakat atau pemohon perizinan.<sup>128</sup>

Perihal dari wawancara tersebut selain strategi pelayanan pada inovasi, membangun kredibilitas juga penting dengan memberikan penerapan meningkatkan SDM dalam hal ini pihak instansi memberikan

<sup>127</sup> Agung, *wawancara*, Jember, 4 November 2024

<sup>128</sup> Yusriansyah, *wawancara*, Jember, 6 Desember 2024

tugas pada pegawai sesuai dengan bidang mereka seperti halnya CS untuk memberikan kepercayaan pada masyarakat (pemohon).

Bapak Riyan (Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan) juga mengatakan hal demikian:

Yang punya keterkaitan langsung dengan pemohon pada bidang CS Ada 4, yang tiga itu proses izin, satu pengambilan izin yang pojok, yang satu itu pengambilan izin, dua sampai empat itu pemrosesan jadi bisa semua melayani semua izin, meskipun selain UMKM. Karena penempatan setiap pegawai itu dilihat dari komunikasinya untuk memberikan pengembangan dari masyarakat, kenapa pihak CS soalnya itu kan kayak wajahnya DPMPTSP jadi kita kasih seperti bekal dalam pelayanannya, contohnya seperti teman-teman di Bank jadi menarik, jadi pelayanannya seramah mungkin dalam 3S (Senyum, Sapa, Salam).<sup>129</sup>

Dari hasil wawancara tersebut untuk membangun kredibilitas keterkaitan langsung dengan bidang CS, pihak instansi membagi 4 bidang dengan 3 bidang proses perizinan, 1 pengambilan surat izin, dalam penempatan setiap pegawai dilihat dari komunikasinya dengan tujuan memberikan pengembangan kepada masyarakat, pelayanan dilakukan seramah mungkin dengan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa selain menciptakan pelayanan prima, daya tanggap, dan kejujuran bahwasanya dalam strategi pelayanan publik Instansi MPP juga melakukan inovasi, dan kredibilitas. Inovasi yang diterapkan yaitu pada sistem atau aplikasi perizinan yang digunakan: sistem OSS dan Sembege (terkait penerbitan

---

<sup>129</sup> Riyan, *wawancara*, Jember, 28 November 2024

perizinan bangunan gedung sama sertifikat alih fungsi), dan Jember Layanan Izin Terpadu terkait izin yang belum tercover di OSS. Dalam membangun kredibilitas yaitu meningkatkan dari segi SDMnya dalam pelayanan, terutama memberikan pelayanan seramah mungkin dalam 3S (senyum, sapa, salam).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Instansi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember sudah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat prinsip pelayanan publik yang sudah diterapkan diantaranya sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, yang mana prosedur pelayanan publik dari Instansi MPP yang diberikan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, hal ini yang dilakukan oleh petugas CS pada bidang masing-masing perizinan dalam pemberkasan dan keterkaitan administrasi serta jangka turunya surat rekomendasi.
- 3) Persyaratan teknis dan administratif, penerapannya ketika masyarakat ada kendala di bagian teknis dan administratif pihak instansi memberikan arahan serta bimbingan teknis.
- 4) Unit kerja maupun pejabat yang memiliki kewenangan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian

keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, pihak yang mempunyai tanggung jawab adalah Instansi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember dalam hal pelayanan dan menerima keluhan ketidakpuasan masyarakat (pemohon).

- 5) Rincian biaya dan tata cara pembayaran, pada izin usaha yang terbitannya OSS terkait biaya gratis, pembiayaan yang ada pada Izin Mendirikan Bangunan (IMB) karena retribusinya resmi yang dikeluarkan oleh Cipta Karya nanti pembayaran bisa dilakukan di MPP Bank Jatim, ada loket Bank Jatim. Selain itu yang melakukan pembayaran adalah reklame bukan terakit perizinannya akan tetapi pembayaran biaya ke pajak yaitu Pajak Reklame hal ini satu tahun sekali untuk yang Insidentil melihat periode pemasaran.
- 6) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan. Pihak Instansi Mal Pelayanan Publik mempunyai SOP berbeda-beda tergantung jenis perizinannya, seperti OSS itu satu hari bisa yang penting persyaratannya lengkap, tapi rata-rata yang izinnya memerlukan rekomendasi dari Dinas Tehnis itu sekitar 14 hari sampai 28 hari kerja, terkait rekomendasi biasanya ada beberapa izin yang perlu di survei, dasar penerbitan jangka waktunya 14 hari paling lama ada yang 14 ada yang 28, akan tetapi ada beberapa yang lebih jika terkait dengan persyaratan tidak lengkap.

- 7) Akurasi, yang mana produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah, pada proses ini yang dilakukan instansi MPP oleh petugas CS dengan masyarakat (pemohon) berkas yang disetorkan harus lengkap dan benar karena berpengaruh pada turunnya surat rekomendasi, dan lamanya surat rekomendasi karena ditemukan ketidaksesuaian pengajuan berkas, semisal dari Dinas Tehnisnya itu ada pertimbangan lain mungkin misalnya ada kekurangan di ketersediaan ruangan belum memenuhi kriteria pastinya.
- 8) Tidak diskriminatif, yaitu tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status sosial, pihak instansi yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik dalam hal layanan tidak memberikan perbedaan kepada pemohon karena semua dianggap sama berdasarkan SOP tidak ada yang kita istimewaikan izin-izin yang bagus itu tidak ada melainkan sama semua.
- 9) Bertanggungjawab, yang mana pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan, penerapan ini dilakukan pada jam layanan yaitu ada dua jenis layanan: jam pelayanan 08.00-15.00, untuk jam kerja karyawan jam 08.00-16.00 sore, untuk hari jum'at jam layanan 08.00-14.30 dengan isoma jam 12.00-13.00 akan tetapi pelayanan tetap berjalan karena jam isoma dilakukan secara bergantian.

10) Kemudahan akses yang dibuktikan dengan tempat dan lokasi sarana dan prasarana yang memadai dan terjangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan telekomunikasi, pada penerapan yang dilakukan oleh instansi dengan adanya transformasi digital akan tetapi sebagian masyarakat masih ada yang awam terkait dengan teknologi pihak instansi memberikan layanan atau dipandu dari langkah pelayanan, mulai dari penerbitan email dan sampai jadi izin itu, dan sarana dan prasarana sebisa mungkin kita lengkapi seperti halnya ruang laktasi, ruang bermain anak, terus ada musolla, sebisa mungkin dibuat nyaman.

f. Tujuan transformasi digital dalam pelayanan publik

Transformasi digital dalam pelayanan publik melibatkan perubahan dalam berbagai aspek, termasuk perubahan dalam sistem, proses, dan budaya organisasi. Tujuan utama dari transformasi diantaranya: untuk meningkatkan pengalaman pengguna, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi dan efektifitas pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat, dan dengan transformasi digital dapat membawa inovasi dalam pelayanan publik dan memperbaiki interaksi antara pemerintah dan warganya. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Tita selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu beliau menyatakan:

Meningkatkan pengalaman pelanggan yang harus kita lakukan yang *pertama* itu kita memenuhi syarat sarana dan prasarana (Sarpras) dengan baik dan memadai, *kedua* kemudian kita memberikan edukasi kepada para CS, *ketiga* kita membuat

inovasi misalnya aplikasi-aplikasi yang memberikan kemudahan kepada masyarakat, yang *keempat* pelayanan jemput bola itu yang kita lakukan saat ini, jadi banyak inovasi yang sebenarnya kita gerakkan.<sup>130</sup>

Dari hasil wawancara tersebut tujuan transformasi digital dalam meningkatkan pengalaman pengguna pihak instansi memberikan penerapan pada sistem layanan diantaranya *pertama* sarana dan prasarana memadai, *kedua* memberikan edukasi kepada CS, *ketiga* membuat inovasi, *keempat* pelayanan jemput bola.

Pernyataan pendukung yang disampaikan oleh Ibu Dian Kasubag Umum dan Kepegawaian sebagai berikut:

Proses layanan cepat atau tidaknya tergantung pada kelengkapan berkas atau administrasi pemohon dalam mengurus izin, OSS itu sebenarnya langkah pemerintah untuk mempercepat layanan perizinan berusaha, yang tadinya perizinan itu dilempar akan tetapi kalau tingat pusat dulu lemparnya dari OPD ini kesini dari instansi ini kesini, OSS itu menjadikan satu, jadi perizinan semua tersentral jadi satu lingkup, baik UMKM ataupun yang besar kayak gitu jadi OSS itu adalah salah satu bentuk layanan tata laksana pemerintahan dalam bentuk sistem pemerintahan berbasis elektronik, jadi hal ini merupakan bagian dari reformasi birokrasi juga, jadi RB itu komponennya banyak.<sup>131</sup>

Perihal tersebut untuk mempercepat proses layanan tergantung kelengkapan berkas administrasi pemohon perizinan, sistem OSS yang digunakan dengan tujuan mempercepat layanan baik UMKM skala kecil, menengah dan tinggi.

Ditambahkan juga oleh Ibu Fidiyah selaku Sub Koordinator Perizinan menyatakan:

<sup>130</sup> Tita, wawancara, Jember, 15 November 2024

<sup>131</sup> Dian, wawancara, Jember, 30 Oktober 2024

Pada layanan publik yang tadinya harus bertatap muka tidak perlu tatap muka, bisa dilakukan dengan cepat, dan sekarang dengan menggunakan OSS itu tidak tampak pada kendali kita, karena kan ada yang ranah perizinan itu ada level pusat, profinsi, daerah, ketika itu menjadi level pusat terus masuk melalui mekanisme disini kita hanya membantu mengadvokasi masyarakat, bukan kita yang ngeluarkan kita hanya mengadvokasi, melakukan pendampingan, karena bukan kewenangannya Kabupaten, ketika hal ini menjadi kewenangan Kabupaten tunggu dulu, cek dulu, kewenangan yang mana apa karena kita sudah PTSP berarti kita hanya menerima syarat, jadi syarat-syaratnya dilengkapi di publis, disosialisasikan, syaratnya sudah diterima nanti baru OPD Tehnis atau Dinas Tehnisnya yang ngurusin ke lapangan.<sup>132</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut untuk meningkatkan efisiensi pihak instansi menggunakan sistem OSS, pelayanan bisa dilakukan dengan cepat, baik perizinan tingkat pusat, profinsi maupun daerah pihak instansi MPP hanya memberikan pendampingan.

Menurut pernyataan Pak Agung (Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan) saat diwawancara mengatakan:

Sistem layanan yang digunakan OSS sama SIMBG (untuk izin bangunan) sementara dua sistem ini yang digunakan, SimBG ini sudah dilakukan secara *online*, itu malah untuk pembayarannya disini, bisa transfer juga, malah sudah terintegrasi kementerian PUPM jadi pekerjaan umum dan rumah rakyat itu yang SIMBG. Pada sistem OSS yang diterapkan efektif cuman izin-izin yang lain masih manual kendalanya disitu PRnya keinginan kita pengennya semua digital, untuk izin usaha melalui sistem OSSnya digital.<sup>133</sup>

Sistem layanan yang digunakan oleh pihak instansi yaitu sistem OSS, dan SIMBG dilakukan dengan *online*, dari kedua sistem ini sudah memberikan keefektifan dalam hal layanan.

<sup>132</sup> Fidiyah, wawancara, Jember, 31 Oktober 2024

<sup>133</sup> Agung, wawancara, Jember, 28 Oktober 2024

Dari hasil wawancara di atas dalam tujuan layanan publik yang *pertama* adalah untuk meningkatkan pengalaman pengguna atau pemohon perizinan: pihak instansi memenuhi syarat sarana dan prasarana (Sarpras), memberikan edukasi, membuat inovasi, dan pelayanan jempot bola. Tujuan yang *kedua* mempercepat proses pelayanan: menggunakan sistem OSS karena semua perizinan tersentral untuk menjadi satu lingkup baik dari UMKM kecil dan menengah hal ini merupakan bagian dari reformasi birokrasi. *Ketiga* meningkatkan efisiensi dan efektifitas pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat: dalam penerapan sistem OSS pada layanan publik pihak Instansi MPP melakukan pendampingan ketika pemohon ada kendala terkait administrasi. Tujuan terakhir yang *keempat* dengan transformasi digital dapat membawa inovasi dalam pelayanan publik dan memperbaiki interaksi antara pemerintah dan warganya: inovasi dalam layanan yang digunakan adalah *Online Single Submission* (OSS) dan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG).

g. *Service Excellence*

Pelayanan prima (*Service Excellent*) mempunyai peran penting dalam sebuah instansi pemerintahan, terutama pada Mal Pelayanan Publik (MPP) kabupaten Jember. Faktor utama dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan (*customer satisfaction*) adalah dengan adanya pelayanan prima dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan yang

kemudian tentunya akan memberikan nilai bagus pada keberlangsungan perusahaan (*business suitable*).

Berdasarkan standar dan prosedur pelayanan: pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan. Pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah yang berkembang dalam usaha *profit* dan *non profit*. Konsep *service excellent* yang dilakukan oleh instansi pemerintahan dalam hal layanan publik diantaranya: membuat pelanggan merasa penting, melayani dengan ramah, tepat, dan cepat, pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan, menempatkan pelanggan sebagai mitra, pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan. Menurut pernyataan Pak Yusriansyah (Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan Reklame), saat diwawancara menyatakan:

Dalam layanan publik kita sebisa mungkin memberikan pelayanan yang terbaik semisal pemohon mengurus surat izin usaha, kita layani dari pintu depan pemohon mengambil nomor antrian sampai pada bidang CS, nanti pihak CS menanyakan secara lengkap berkas yang mau diajukan dalam perizinan usaha, petugas CS memberikan keramahan disaat melayani meskipun berkas ada yang kurang, nanti bisa menjelaskan prosedur dengan jelas, serta memberikan perhatian kepada masyarakat tanpa buru-buru dengan tujuan masyarakat paham terkait prosedur yang ada, ketika secara langsung dalam sistem OSS pemohon ke MPP nanti ada kendala kita lakukan pendampingan ketika masyarakat tidak

paham, hal ini bisa membuat pemohon merasa dihargai dan penting.<sup>134</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut pada tujuan transformasi digital diterapkan pada pihak instansi menerapkan membuat pelanggan merasa penting: pemohon perizinan dari pintu depan pengambilan nomor antrian sampai diarahkan pada bidang CS pemohon diberikan arahan. Petugas layanan juga memberikan keramahtamahan: hal ini tetap melayani pemohon meskipun berkas ada yang kurang lengkap, serta mampu menjelaskan prosedur yang ada dan melakukan pendampingan.

Pernyataan Pak Riyan (Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan), juga memperkuat pernyataan dari pak Yusriansyah, saat diwawancara menyatakan:

Dalam memberikan layanan kepada masyarakat (pemohon) untuk menciptakan layanan *Good Governance* penerapan pada kecepatan dan ketepatan layanan kita lakukan disini dalam mencapai target, untuk mengukur cepatnya dalam perizinan sesuai PP 5 2021 28 hari kerja, paling lama, kan tetapi dalam setiap kementerian beda-beda. Jadi PP 5 induknya, adalah permen LHK No. 4 ternyata disana bisa 2 bulan, dipermen PU 28 hari kerja. Dan di Permendak malah 14 hari kerja, kita manut di PP 5 karena itu perizinan perusahaan manutnya di PP 5 sesuai sektor bukan tupoksi, cepatnya dalam proses perizinan yaitu memangkas alur birokrasi, jadi yang mulanya dari pihak CS bagian pelayanan setelah menerima administrasi yang dilakukan oleh masyarakat masih masuk ke BO, masih harus naik ke kepala Dinas, jadi begitu dinyatakan lengkap langsung dikirim ke Dinas Teknis.<sup>135</sup>

Perihal dari wawancara tersebut untuk menciptakan pelayanan *Good Governance* yaitu memberikan kecepatan dan ketepatan pada

<sup>134</sup> Yusriansyah, wawancara, Jember, 06 Desember 2024

<sup>135</sup> Riyan, wawancara, Jember, 28 November 2024

pemohon dalam mencapai target sesuai dengan PP 5 2021 28 hari kerja dengan tujuan memangkas alur birokrasi.

Hal ini juga diperkuat oleh Ibu Nuki (Karyawan sekaligus Bendahara), saat diwawancara menyatakan:

Ketika proses layanan kepada masyarakat yang paling penting itu di CS soalnya kalau kita katakan kayak wajahnya DPMPTSP jadi kita kasih seperti halnya bekal-bekal pelayanannya, dan seperti teman-teman di Bank jadi menarik, jadi pelayanannya seramah mungkin yang harus kita lakukan dalam layanan yaitu 3S (Senyum, Sapa, Salam). Pada bagian CS Ada 4, yang 3 itu proses izin, satu pengambilan izin yang pojok, dan yang 1 itu pengambilan izin, 2-4 itu pemproses, jadi bisa melayani semua izin, meskipun selain UMKM.<sup>136</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut bahwasanya yang mempunyai peranan langsung dalam pelayanan adalah pihak CS sebisa mungkin penampilan menarik, dan memberikan sikap keramah tamahan dengan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam).

Menurut pernyataan Ibu Nanik (Bidang Penanaman Modal) saat di wawancara mengatakan:

Biasanya untuk pelayanan kita evaluasi tiap minggu, misalnya ada pasti ada sesi satu dua itu, kita sebisa mungkin mereda kita endak terlalu pakek emosi, jadi kita kalau sekiranya ke staf gak bisa konsultasi ke atasnya, kalau atasannya kita terus jadi kita gak langsung mutusin gak bisa gitu akan tetapi jadi tetap kita persuasif. Dan ketepatan dalam proses perizinan yang dilakukan oleh petugas dilihat dari ketelitian data berkas pemohon, yaitu surat rekom yang keluar nantinya tidak salah, kesalahan ini dilihat pada penyesuaian data, apakah sudah sesuai dengan data pemohon atau ada nama yang keliru semisal, bisa dari tanggal atau lainnya.<sup>137</sup>

<sup>136</sup> Nuki, *wawancara*, Jember, 17 Desember 2024

<sup>137</sup> Nanik, *wawancara*, Jember, 25 Desember 2024

Dalam pelayanan pihak instansi melakukan evaluasi dalam setiap minggu dengan tujuan jika ada kendala perbidang. Ketepatan layanan dilakukan pada ketelitian petugas saat proses data pemberkasan dari pemohon.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa konsep *service excellent* sudah diterapkan dalam hal layanan publik terutama pada Instansi MPP Kabupaten Jember diantaranya: membuat pemohon merasa penting, konsep ini dilakukan oleh petugas layanan (CS) kepada pemohon perizinan petugas dituntut untuk mampu menjelaskan prosedur dengan jelas, memberikan perhatian kepada masyarakat serta melakukan pendampingan ketika masyarakat tidak paham, hal ini bisa membuat pemohon merasa dihargai dan penting. MPP juga memberikan penerapan konsep pelayanan dengan ramah ketika melayani masyarakat (pemohon) karena setiap pemohon banyak jenis karakter ada yang sabar dan ada yang tidak sabar, sedangkan ketepatan yang dilakukan oleh pihak layanan DPMPTSP adalah ketelitian petugas CS maupun pihak teknis dalam data berkas yang diinput. Selain ketepatan juga dibutuhkan kecepatan, untuk mengukur cepatnya dalam perizinan sesuai PP 5 2021 28 hari kerja paling lama karena PP 5 sesuai sektor bukan tupoksi. Pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan, penerapan ini tidak hanya dilakukan pada sistem OSS dan sarana prasarana (Sarpras) akan tetapi pihak instansi melakukan evaluasi dalam perbidang pada SDM yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti juga melakukan observasi dimana pada konsep *Service Excellent* sudah dilakukan oleh pihak Instansi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember, ketika pemohon dari pintu masuk mengambil nomor antrian secara elektronik, pemohon langsung diarahkan oleh petugas depan ke bidang CS terkait izin yang dibutuhkan, pihak ke empat CS ini memberikan layanan dengan memberikan mutu DPMPTSP 3S (senyum, sapa, salam).<sup>138</sup>

**Gambar 4.6**  
**Petugas CS memberikan layanan**



**Gambar 4.7**  
**Layanan pengambilan surat izin sebelum MPP**



<sup>138</sup> Observasi, Jember, 25 Desember 2024

Dari gambaran di atas mengemukakan bahwa pihak Instansi MPP Kabupaten Jember memberikan layanan sesuai dengan SOP yang ada, mulai dari pintu masuk sampai ke bidang teknis pengambilan, pemohon diberikan penjelasan atau arahan terkait dengan izin yang mau diminta hal ini merupakan tugas dari bidang CS, selanjutnya pada gambar kedua memberikan layanan dalam pengambilan izin setelah surat rekomendasi turun dari Dinas Tehnis, pada gambar layanan pengambilan tersebut sebelum terbentuknya MPP, untuk saat ini dalam hal layanan pengambilan menjadi satu melalui satu pintu dalam terbentuknya MPP pemohon bisa melewati dengan petugas CS kembali.<sup>139</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat dianalisis sebagai hasil bahwa konsep *service excellent* yang telah diterapkan oleh Mal Pelayanan Publik (MPP) Jember sebagai berikut:

- 1) *Ability*, mampu berkomunikasi dengan efektif dan mengembangkan motivasi. Hal ini dilakukan ketika petugas layanan (CS) diberikan tugas atau tupoksi sesuai dengan bidang mereka, dan menjelaskan prosedur yang ada terkait sistem layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Jember
- 2) *Attitude*, sikap dalam pelayanan yang diharapkan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, serta mempunyai rasa memiliki yang tinggi pada instansi. Pihak instansi menerapkan layanan 3S kepada masyarakat yaitu senyum, sapa, salam dengan tujuan masyarakat tidak

---

<sup>139</sup> Dokumentasi, layanan pemohon, bidang pengambilan surat izin, 25 Desember 2024

tegang dalam proses perizinan ketika ada kendala pada bagian administrasi.

3) *Appearance*, penampilan secara fisik ataupun non fisik yang mencerminkan kredibilitas kepada pelanggan. Pada sistem layanan semua bidang yang ada di CS diberikan bekal-bekal pelayanannya, karena mereka yang mempunyai hak penuh dalam layanan yang berkaitan langsung pada masyarakat, seperti teman-teman di Bank jadi menarik, jadi pelayananya seramah mungkin yang harus kita lakukan dalam layanan yaitu 3S (senyum, sapa, salam).

4) *Attention*, selalu memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Pada proses layanan dalam administrasi pemberkasan atau bidang teknis pihak instansi memberikan pendampingan kepada masyarakat, seperti halnya kendala di sistem atau berkas kurang lengkap kita sampaikan beserta pengambilan surat izin karena persyaratan data lengkap maka pemrosesan semakin cepat.

5) *Accountability*, sikap berpihak pada pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan. Dalam memberikan kepuasan selain sarana prasarana (Sarpras) dan sistem pihak instansi juga memberikan keaktifan selama pemohon masuk dari pintu depan sampai pada bidang CS dan bidang teknis terkait data.

**Tabel 4.1**  
**Temuan penelitian proses transformasi digital pelayanan perizinan di**  
**Kabupaten Jember**

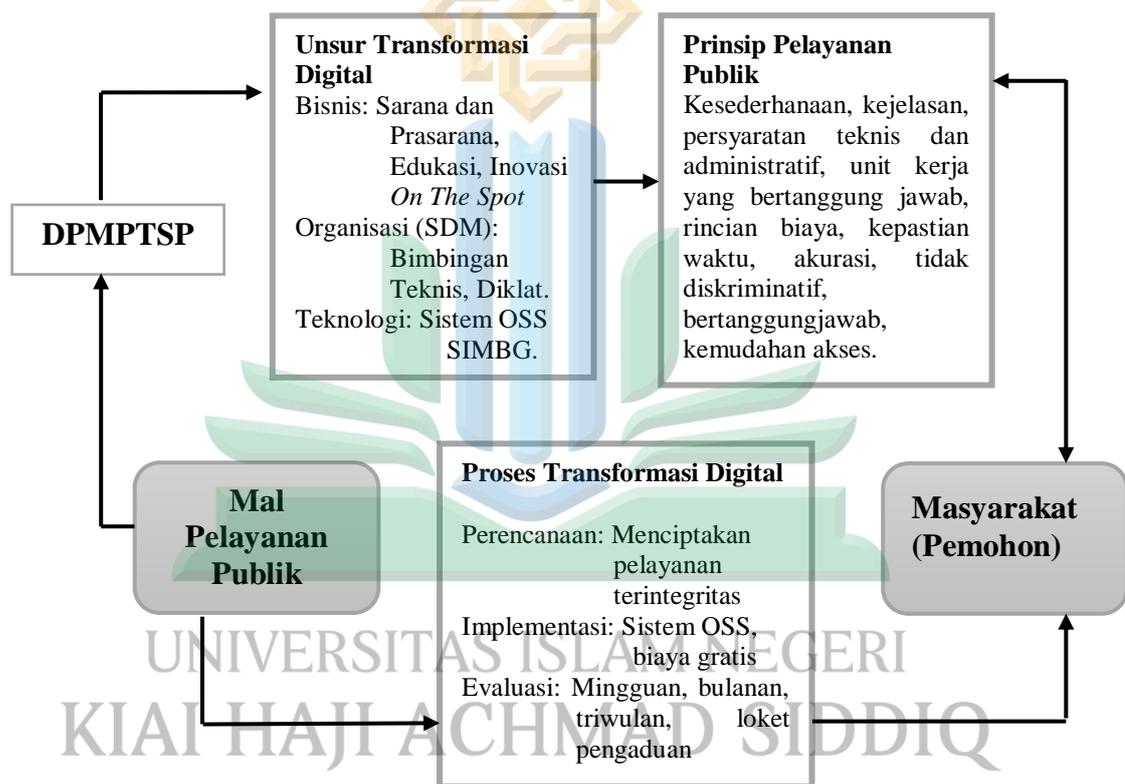
Fokus Penelitian	Bidang	Temuan Penelitian
Proses transformasi digital dalam pelayanan perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember	Unsur Transformasi Digital	Unsur transformasi digital yang <i>pertama</i> bisnis: pihak instansi MPP memberikan penerapan pada pengalaman pelanggan (pemohon) dengan memenuhi syarat sarana dan prasarana, memberikan edukasi kepada masyarakat, inovasi pada sistem perizinan, serta pelayanan <i>On The Spot</i> . <i>Kedua</i> organisasi: Pihak MPP membangun keterampilan atau kemampuan pada SDM penerapan ini dilakukan: memberikan bimbingan teknis serta diklat baik berupa undangan Provinsi maupun Pusat, dengan mendelegasikan CS serta beberapa anggota pegawai dengan tujuan mengoptimalisasi layanan. Pada unsur yang <i>ketiga</i> teknologi, membangun keefektifan dan efisiensi yaitu dengan sistem OSS, Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG), serta Jember Layanan Izin Terpadu.
	Proses Transformasi Digital	Proses transformasi digital dilakukan dengan perencanaan, implementasi, serta evaluasi. Perencanaan, sebelum adanya digital perizinan dilakukan secara manual memberikan pelayanan yang terintegritas menjadi satu dalam MPP. Penerapan, sistem OSS sudah diterapkan oleh pihak instansi, tanpa dipungut biaya (gratis). Evaluasi, dilakukan dalam satu minggu sekali, bulanan dan triwulan, dan pihak instansi menyediakan loket pengaduan baik secara <i>online</i> maupun <i>offline</i> dengan tujuan meningkatkan peran pelayanan.
	Prinsip Pelayanan Publik	Prinsip pelayanan publik yang sudah diterapkan oleh pihak MPP diantaranya sebagai berikut: kesederhanaan, kejelasan, persyaratan teknis dan administratif, unit kerja maupun pejabat yang memiliki kewenangan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam

		pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya dan tata cara pembayaran, kepastian waktu, akurasi, tidak diskriminatif, bertanggungjawab, kemudahan akses yang dibuktikan dengan tempat dan lokasi sarana dan prasarana yang memadai dan terjangkau oleh masyarakat.
--	--	---

Sumber: diolah dari temuan penelitian

**Gambar 4.8**

**Proses Transformasi Digital Dalam Pelayanan Perizinan Usaha UMKM di Kabupaten Jember**



**2. Analisis Masalah Pada Transformasi Digital Untuk Optimalisasi Pelayanan Perizinan Usaha UMKM di Kabupaten Jember**

*a. Masalah*

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Jember memerikan fasilitas pelayanan perizinan diantaranya perizinan UMKM, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pendidikan, reklame dan izin lainnya,

elayanan yang diberikan dalam setiap bidang perizinan dan permohonan pengajuan perizinan dari pemohon pasti mempunyai tujuan dan manfaat serta hasil, dengan *masalah* mendatangkan manfaat dan menolak kemudharatan dalam rangka memelihara tujuan syara. Adapun maksud tujuan syara' yaitu mempertahankan atau menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta dengan semestinya dengan kata lain, upaya meraih manfaat atau menolak kemudharatan yang semata mata demi kepentingan duniawi manusia, tanpa mempertimbangkan kesesuaiannya dengan tujuan syara', apalagi bertentangan dengannya, tidak dapat disebut dengan *mashlahah* tetapi sebaliknya merupakan *mafsadah*.<sup>140</sup> Berikut tingkatan tingkatan dari *masalah* diantaranya: kemaslahatan manusia itu mempunyai tingkatan-tingkatan, yaitu: *dharuriyah, hajiyah, tahsiniyyah*.

#### 1. Masalah *Dharuriyah* (Kemaslahatan Primer)

Ialah kemaslahatan dengan bentuk mempertahankan lima unsur utama dalam syariat agar tetap tegak, keberadaannya bersifat mutlak dan tidak bisa diabaikan. Berdasarkan dari pengertian *masalah dharuriyah* maka peneliti memberikan contoh dalam Mal Pelayanan Publik: Mal Pelayanan Publik memberikan kemudahan dalam perizinan, baik secara fisik maupun secara *online* dengan sistem OSS, di dalam proses perizinan untuk mengukur cepatnya dalam perizinan sesuai PP 5 2021 28 hari kerja paling lama, dengan adanya transformasi digital dalam pelayanan berkas bisa diunduh melalui

<sup>140</sup> Abdur Rahman Dahlan, *Ushul Fikih*...., 306.

sistem OSS, masyarakat tidak perlu datang ke kantor, dengan adanya sistem OSS bisa memberikan manfaat kepada masyarakat yang awalnya perizinan satu bulan bisa dipangkas dengan 28 hari kerja paling lama, manfaat dari hal ini bisa mengurangi biaya, tenaga dan waktu.

Salah satu contoh dalam proses perizinan untuk menerbitkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) maka akan memberikan dampak pada masyarakat (pemohon perizinan), apabila perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) tadi tidak keluar/ proses penerbitan lama, maka pelaku usaha tidak akan merancang atau jalan dalam usahanya sebelum mendapatkan izin, dalam hal ini pelaku usaha (pemohon) dari segi pendapatan akan berkurang ketika pelayanan tidak terpenuhi, sebaliknya apabila proses perizinan mudah diterbitkan tanpa menunggu waktu dalam proses birokrasi yang panjang akan memberikan dampak pada *hifdz ad-din* (memelihara agama), *hifdz an-nafs* (memelihara jiwa), *hifdz al'aql* (memelihara akal), *hifdz an-nasb* (memelihara keturunan), dan *hifdz al-maal* (memelihara harta) dalam mengelola segi pendapatan.

Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan Pak Fandi (Koordinator Penanaman Modal), saat wawancara menyatakan:

Adanya MPP di sini tentunya memberikan manfaat kalau secara reformasi birokrasi dan sistem yang kami sediakan bagi pemohon akan tetapi masyarakat masih ada yang kesini tentunya, dan pemohon ada yang melewati secara OSS sendiri, jadi pemohon bisa mengakses izin dimana saja asalkan prosedurnya mereka bisa, apabila ada kendala pemohon bisa

datang kesini, untuk cepatnya surat izin yang terbit tergantung berkas-berkas yang di upload lengkap atau secara administrasi lengkap, karena untuk mengukur cepatnya dalam perizinan sesuai PP 5 2021 28 hari kerja paling lama. Dengan adanya sistem OSS bisa memberikan manfaat kepada masyarakat yang awalnya perizinan satu bulan bisa dipangkas dengan 28 hari kerja paling lama, manfaat dari hal ini bisa mengurangi biaya, tenaga dan waktu.<sup>141</sup>

Perihal dari wawancara tersebut bahwasanya dengan adanya MPP perizinan tersentral menjadi satu, pemohon bisa melalui MPP atau di akses sendiri dengan sistem OSS dengan tujuan memberikan kemudahan, bisa dari rumah, serta mengurangi biaya, manfaat yang diberikan kepada masyarakat perizinan awal mula bisa lebih dari satu bulan bisa dipangkas dengan 28 hari kerja paling lama.

Menurut pernyataan Bapak Mahrus (Pemohon Izin UMKM) saat diwawancara mengatakan:

Pertama saya datang kesana bingung mbak terkait prosedurnya, awal sebelum saya kesana dengan pihak teknis saya di survei lapangan untuk diminta terkait dengan perizinan, iya saya di arahkan ke MPP sama petugas teknis, nyampek sana setelah diarahkan ditanya mau minta surat izin apa saya jawab izin usaha dari situ ditentukan jenis usahanya, tetapi sebelumnya kita buat Nomor Induk Berusaha (NIB). Sebelum mengurus surat izin berkas terkait: menentukan jenis usaha apakah masuk pada mikro, nama usaha maksudnya kita pastikan nama usaha yang kita gunakan unik dan belum digunakan oleh pihak lain, alamat usaha, dokumen pendukung seperti KTP, NPWP, surat keterangan domisili, dan akta pendirian usaha jika ada, dan yang terakhir modal awal. Dalam mengurus surat izin untuk keluarnya izin bisa cepat tergantung dari berkas yang sudah kita sediakan dengan tujuan tidak bolak balik, dengan pelayanan seperti itu kita sekarang bisa enak, langsung diberikan arahan.<sup>142</sup>

---

<sup>141</sup> Fandi, *wawancara*, Jember, 02 Januari 2025

<sup>142</sup> Mahrus, *wawancara*, Jember, 25 Desember 2024

Berdasarkan dari hasil wawancara Bapak Mahrus selaku pemohon perizinan UMKM bahwasanya prosedur yang ada di MPP dari pintu masuk sampai pada tahap bidang teknis diarahkan oleh pihak petugas MPP dalam layanan, sebelumnya pemohon diarahkan membuat NIB, dan menentukan jenis usaha. Cepatnya perizinan dalam proses penerbitan tergantung dari kelengkapan berkas yang disiapkan oleh masyarakat (pemohon).

Hal ini juga diperkuat oleh Bak Gium (Pemohon Izin UMKM), saat diwawancara menyatakan:

Terkait izin yang diminta dilihat dari skala modalnya mbak, karena pihak teknis survei lapangan, ketika tidak punya izin tidak enak kalau di survei lapangan, karena UMKM nanti diarahkan pada skala jenis usahanya juga sama petugas, biasanya saya ke MPP karena masih bingung kalau saya lengkapi sendiri terkait dokumen yang dilengkapi serta berkas lainnya sebelum saya masuk OSS. Sebelum melangkah ke proses teknis, penting untuk memahami mengapa izin usaha diperlukan karena izin usaha merupakan dokumen legal yang menjadi bukti bahwa usaha kita diakui secara hukum oleh pemerintah, dengan memiliki izin usaha manfaatnya akses pembiayaan semisal dari pihak Bank dan lembaga keuangan mensyaratkan izin usaha sebagai salah satu dokumen untuk pengajuan pinjaman. Perlindungan hukum, usaha yang terdaftar secara resmi mendapatkan perlindungan hukum sehingga meminimalkan risiko hukum di kemudian hari. Kemudahan beroperasi, beberapa proyek atau tender pemerintah hanya bisa diikuti oleh pelaku usaha yang memiliki izin resmi. Serta manfaatnya kepercayaan konsumen, karena dalam hal ini konsumen cenderung lebih percaya pada usaha yang memiliki izin resmi dibandingkan yang tidak.<sup>143</sup>

Perihal dari wawancara tersebut bahwasanya pihak UMKM terlebih dahulu disurvei oleh petugas teknis untuk masyarakat yang

---

<sup>143</sup> Gium, wawancara, Jember, 25 Desember 2024

mempunyai usaha akan tetapi tidak punya surat izin, nanti diarahkan pada MPP dan ditentukan dengan skala jenis usahanya. Manfaat dari prosedur pelayanan serta bagi pelaku usaha dengan tujuan usaha yang dijalankan diakui secara hukum dan pemerintah, serta membangun kepercayaan masyarakat (konsumen).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa *maṣlahah dharuriyah* (Kemaslahatan Primer) dalam layanan perizinan adanya MPP tentunya memberikan dampak manfaat pada instansi layanan serta pemohon perizinan UMKM maupun izin bidang lainnya, manfaat bagi pihak instansi memberikan layanan secara sistem OSS dengan mempercepat kinerja tanpa birokrasi yang panjang. Sedangkan bagi pihak pemohon perizinan bisa memberikan manfaat kepada masyarakat yang awalnya perizinan satu bulan bisa dipangkas dengan 28 hari kerja paling lama, manfaat dari hal ini bisa mengurangi biaya, tenaga dan waktu.

## 2. *Maṣlahah Hajiyyah* (Kemaslahatan Sekunder)

Yaitu sesuatu yang diperlukan seseorang untuk memudahkannya menjalani hidup dan menghilangkan kesulitan dalam rangka memelihara lima unsur pokok di atas. Dengan kata lain, jika tingkat kemaslahatan sekunder ini tidak tercapai, manusia akan mengalami kesulitan memelihara agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta mereka.<sup>144</sup> Dengan kata lain *kemaslahatan* ini berfokus kepada

<sup>144</sup> Abdur Rahman Dahlan, *Ushul Fikih*..., 310.

memudahkan kepentingan manusia dan menghilangkan kesulitan yang dihadapi dalam ajaran islam.

Contohnya: implementasinya dalam Mal Pelayanan Publik: dalam pelayanan secara fisik maupun *online* Mal Pelayanan Publik memberikan fasilitas yang memadai tentunya dalam perizinan untuk memangkas birokrasi, seperti halnya setiap bidang perizinan ada bidangnya masing-masing, pihak dinas memberikan arahan serta persyaratan yang harus dilengkapi dalam mengurus surat izin, dan fasilitas kantor seperti komputer dalam setiap bidang perizinan, dan gambar mekanisme alur perizinan baik retribusi, atau non retribusi. Berkaitan dengan hal ini, disampaikan oleh Ibu Tita (Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember).

Dalam layanan kita pastinya memberikan arahan kepada pemohon, jadi kita walaupun kita digital tapi iya beberapa masyarakat yang masih awam digital kita pandu, dari langkah pelayanan, mulai dari penerbitan email dan sampai jadi izin itu.<sup>145</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut diketahui masyarakat (pemohon) tidak semua menguasai teknologi, pihak instansi MPP memberikan arahan layanan dari prosedur sampai proses penerbitan secara *offline*.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Dian (Kasubag Umum dan Kepegawaian).

---

<sup>145</sup> Tita, wawancara, Jember, 15 November 2024

Sistem perizinan yang digunakan adalah *online* semua. Jadi MPP itu terdiri dari berbagai instansi, A B C dan D koordinator dari badan MPP itu kan ada DPMPTSP itu koordinatornya. Kemudian dibawahnya itu koordinatornya PTSP dibawahnya itu kan ada instansi a, b, c, dan d, nah masing-masing instansi mempunyai layanan sendiri-sendiri ada yang menerapkan *online* ada yang menerapkan non *offline*. Dalam setiap bidang perizinan kita sudah lengkapi dengan fasilitas seperti halnya komputer, dan tena-tena yang ada disini bagian perbidang masing-masing baik DPMPTSP atau diluar layanan (MPP).<sup>146</sup>

Instansi MPP memberikan layanan secara *offline* dan *online*, serta sistem yang digunakan online dalam setiap izin perbidang. MPP menyediakan berbagai instansi perizinan dalam setiap bidang perizinan di bawah koordinator DPMPTSP, serta disediakan fasilitas seperti halnya komputer.

Menurut pernyataan Pak Samsul (pemohon perizinan) saat diwawancara mengatakan:

Saya mau mengurus izin usaha bak, untuk izin usaha biasanya ke bak Sheila, disitu nanti dijelaskan oleh petugasnya ketika di awal karena meskipun secara sistem bisa dilakukan sendiri saya masih ke kantor dari pada ada yang salah terkait dengan administrasi atau dokumen yang dibutuhkan, dalam izin usaha biasanya masuk pada non retribusi, untuk retribusi terkait dengan peranjutan izin pada reklame transaksi bayarnya di Bank Jatim.<sup>147</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut bahwasanya pemohon masih belum bisa terkait dengan sistem digital pihak instansi

---

<sup>146</sup> Dian, *wawancara*, Jember, 30 Oktober 2024

<sup>147</sup> Samsul, *wawancara*, Jember, 02 Januari 2025

memberikan penjelasan serta arahan dalam layanan dari perizinan retribusi atau non retribusi.

Dari beberapa hasil wawancara di atas sudah dapat dipastikan bahwa *masalah hajiyah* pihak instansi bisa memberikan layanan yang memadai dalam perizinan kepada pemohon, seperti halnya perizinan yang sudah dilengkapi dengan masing-masing bidang, arahan dari pihak layanan, dan dilengkapi dengan sistem pembayaran untuk izin retribusi pada Bank Jatim di MPP.

### 3. Masalah *Tahsiniyyah* (Kemaslahatan Tersier)

Yaitu memelihara kelima unsur pokok di atas dengan cara meraih dan menetapkan hal-hal yang pantas dan layak dari kebiasaan hidup yang baik, serta menghindari sesuatu yang dipandang sebaliknya oleh akal yang sehat. Hal ini tercakup dalam pengertian akhlak mulia (*makarim al akhlaq*).<sup>148</sup> Dengan kata lain *masalah* pada tingkatan ini sifatnya lebih ke bagian memelihara kebagusan dan kebaikan budi pekerti. Contohnya seperti Islam mensyariatkan berbagai bentuk bersuci, menutup aurat dan berpakaian indah, dan memakai harum haruman, termasuk juga adab dalam tata cara makan dan minum, serta membersihkan diri.

Implementasi dalam Mal Pelayanan Publik: fasilitas pendukung dalam pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sarana dan prasarana kantor cukup memadai, seperti halnya ruang tunggu:

<sup>148</sup> Abdur Rahman Dahlan, *Ushul Fikih*..., 311.

menyediakan tempat duduk untuk ibu-ibu menyusui, smoking area, anak-anak, dan ada pelayanan prioritas seperti halnya lansia, tempat buat santai-santai, ngopi juga disediakan. Dilihat dari ruangan pelayanan seperti nuansa cafe dengan tujuan masyarakat dalam mengurus surat perizinan tidak tegang, fasilitas pendukung juga dilihat dari pengambilan nomor antrian secara elektronik, kebersihan gedung, ruangan yang terdapat AC, dan dilengkapi Musolla dibelakang kantor, dan kamar mandi bersih.

Hal ini disampaikan oleh Ibu Fadiyah (Sub Koordinator Perizinan).

Untuk sarana dan prasarana sebisa mungkin kita lengkapin seperti: laktasi, ruang bermain anak, terus ada musolla ketika pemohon jam istirahat masih belum selesai untuk ngurusin jadi mereka bisa langsung ke belakang. Sarana dan prasarana kantor yang kami miliki cukup memadai dalam menjalankan kegiatan-kegiatan yang telah kami rencanakan sarana dan prasarana bisa kita lihat dari ruang tunggu: sediakan tempat duduk untuk ibu-ibu menyusui, smoking area, tentunya pelayanan prioritas seperti halnya lansia, tempat buat santai-santai ngopi disitu juga disediakan sebisa mungkin pemohon perizinan dibuat nyaman.<sup>149</sup>

Perihal tersebut diketahui bahwa pihak MPP memberikan layanan memadai bagi pemohon dengan sarana dan prasarana diantaranya: ruang tunggu, laktasi, bermain anak, Musolla, tempat duduk ibu-ibu menyusui, *smoking area*, pelayanan prioritas seperti halnya lansia, tempat buat santai serta ngopi dengan tujuan masyarakat nyaman dalam proses layanan.

---

<sup>149</sup> Fadiyah, wawancara, Jember, 31 Oktober 2024

Menurut pernyataan Bak Gium (Pemohon perizinan) saat diwawancara mengatakan:

Sarana dan prasarana di dinas ini menunjang, masyarakat pemohon izin merasa santai, tempat runag tunggu sesuai dengan tenanya masing-masing, ke CS sesuai dengan antrian dengan pengambilan nomor antrian elektronik, dan selebihnya instansi MPP seperti halnya nuansa cafe di dalamnya, jadi pemohon tidak tegang tetap santai karena tempatnya pas dalam layanan publik MPP.<sup>150</sup>

Perihal tersebut diketahui pihak MPP menyediakan sarana dan prasarana memadai dari pintu masuk sampai penerbitan proses izin, layanan instansi dengan bentuk nuansa cafe dalam hal ini tujuan MPP masyarakat tidak perlu tegang dalam mengurus surat perizinan.

Kemudian ditambahkan oleh Bapak Mahrus (Pemohon Perizinan), saat diwawancara dia mengatakan:

Selain memberikan arahan dari pintu depan sampai kebidang tehnik terkait dengan kelengkapan sarana dan prasarana dilengkapi disini, jadi saya mengurus surat izin biasa gak merasa tegang, malahan santai mbak karena petugasnya meberikan arahan serta ruang tunggu yang memang sudah disediakan dalam bidang perizinan, serta ada tempat buat ngopi disini, jika sampai siang di instansi sekalian saya kebelakang buat solat.<sup>151</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa pemohon perizinan merasakan manfaat dari layanan instansi yang diberikan, masyarakat bisa dengan suasana santai yaitu tidak tegang dengan arahan dari petugas.

---

<sup>150</sup> Gium, *wawancara*, Jember, 25 Desember 2024

<sup>151</sup> Mahrus, *wawancara*, Jember, 25 Desember 2024

Dari beberapa hasil wawancara di atas sudah dapat dipastikan bahwa dalam kemaslahatan tersier implementasinya pada sarana dan prasarana dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember sudah mendukung, dilihat dari ruangan pelayanan yang seperti nuansa cafe, pengambilan nomor antrian secara elektronik, kebersihan gedung, ruangan yang terdapat AC dan dilengkapi musolla dibelakang kantor serta pelayanan prioritas seperti halnya lansia.

b. Manfaat transformasi digital dalam pelayanan publik

Transformasi digital dalam pelayanan publik dapat didenifisikan sebagai upaya perubahan struktural dan kultural yang mengadopsi dan mengintegrasikan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan kualitas layanan yang diberikan oleh sektor pemerintahan kepada masyarakat. Transformasi digital dalam pelayanan publik bahwasanya proses penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan aksesibilitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah membawa banyak manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi digital, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memperluas aksesibilitas bagi masyarakat. Adapun manfaat transformasi digital dalam pelayanan publik diantaranya peningkatan efisiensi dan produktifitas, peningkatan

kualitas pelayanan publik, peningkatan aksesibilitas dan keterjangkauan, peningkatan partisipasi masyarakat.

#### 1) Peningkatan efisiensi dan produktifitas

Salah satu manfaat utama dari transformasi digital dalam pelayanan publik adalah peningkatan efisiensi dan produktivitas. Dengan menggunakan teknologi digital, proses administrasi dan pengelolaan data dapat dilakukan secara otomatis dan efisien. Misalnya, dengan adanya sistem basis data terpusat, pemerintah dapat mengakses informasi yang diperlukan dengan cepat dan mudah. Hal ini mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mencari dan mengumpulkan data secara manual.

Selain itu, dengan adanya aplikasi dan *platform digital*, pemerintah dapat menyediakan layanan publik secara *online*. Misalnya, masyarakat dapat mengajukan permohonan izin secara *online*, melakukan pembayaran pajak melalui aplikasi, atau mengakses informasi publik melalui portal pemerintah. Hal ini mengurangi waktu yang diperlukan untuk mengurus administrasi secara konvensional dan meningkatkan produktifitas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal ini, disampaikan oleh Ibu Nuki (Karyawan sekaligus Bendahara).

Jadi kita itu sebisa mungkin inginnya mengurangi kepadatan orang yang datang kesini, soalnya itu kan istilahnya semakin digital seharusnya semakin sedikit orangnya ke kantor, kita benar kerja cuman di komputer jadi seperti halnya formulir, nanti formulir perizinan semua kita *upload* di *website*, jadi orang-orang itu bisa langsung *download* sendiri di rumah,

mengisi dulu dan disini langsung daftar saja gak lama mencari formulir disini, jadi datang sekali langsung dapat kan gitu. Kita kedepannya pengennya orang sudah daftar dari rumah dengan *online* itu nantinya dengan tujuan tidak terlalu padat, jadi kita komunikasinya lewat digital.<sup>152</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut instansi MPP dalam layanan mempunyai tujuan untuk mengurangi kepadatan pemohon, perizinan dilakukan secara *online*.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Nanik Hariyati (Bidang Penanaman Modal).

Selain OSS dalam instansi MPP Kabupaten Jember dalam PTSP yaitu satu aplikasi yang digunakan, selain dari OSS ada SimBG (untuk izin bangunan), sementara itu dua ini. Kalau SimBG ini untuk IMB (Izin Mendirikan Bangunan) dan SimBG ini sudah dilakukan secara *online*, itu malah untuk pembayarannya disini dan bisa transfer juga malahan sudah terintegrasi kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) itu yang Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG).<sup>153</sup>

Perihal wawancara tersebut untuk meningkatkan efisiensi dan produktifitas dalam layanan pihak instansi DPMPPTSP menjadikan satu aplikasi yaitu menggunakan sistem OSS dan aplikasi SIMBG serta pembayaran bisa dilakukan secara langsung di instansi.

Pernyataan dari Bapak Fandi (Koordinator Penanaman Modal) juga memperkuat pernyataan yang lainnya, saat di wawancara mengatakan bahwa:

Tentunya dari sistem tadi terutama pada OSS yang digunakan dan aplikasi SimBG pastinya memberikan kemudahan dan

<sup>152</sup> Nuki, *wawancara*, Jember, 17 Desember 2024

<sup>153</sup> Nanik, *wawancara*, Jember, 25 Desember 2024

menciptakan efisiensi bagi masyarakat karena kalau pemohon pastinya lebih efektif dan efisien (murah, cepat dan praktis). Kalau bagi Instansi Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam DPMPPTSP pun juga mengurangi paperless dan akhirnya mengurangi operasional bisa dialihkan ke pekerjaan lainnya gitu.<sup>154</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut bahwasanya untuk meningkatkan efisiensi serta produktifitas melalui sistem OSS dan SIMBG dengan tujuan memberikan kemudahan, keefektifan, pelayanan murah, cepat serta praktis. Bagi pihak instansi MPP DPMPPTSP manfaatnya mengurangi paperless dengan tujuan mengurangi operasional.

Dari beberapa hasil wawancara di atas manfaat transformasi digital pada peningkatan efisiensi dan produktifitas mempunyai dampak manfaat pada masyarakat (pemohon) dan Instansi MPP dari sistem aplikasi yang sudah diterapkan pada sistem layanan yaitu sistem *Online Single Submission* OSS dan Sistem Informasi

Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG), dari kedua sistem ini manfaatnya bagi pemohon untuk mengurus izin bisa lebih murah, cepat dan praktis. Bagi pihak instansi bisa mengurangi padatnya pemohon atau *paperless* dengan tujuan mengurangi operasional sehingga pekerjaan yang lain bisa dialihkan.

## 2) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Transformasi digital juga memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya teknologi

<sup>154</sup> Fandi, *wawancara*, Jember, 02 Januari 2025

digital, pemerintah dapat menyediakan pelayanan yang lebih cepat, akurat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Misalnya, dengan adanya sistem pelayanan publik berbasis *online*, masyarakat dapat mengajukan permohonan atau melaporkan masalah kapan saja dan di mana saja. Hal ini mengurangi birokrasi dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Ibu Tita (Kepala DPMPTSP).

Salah satu untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan disini itu selain di sitem terus kita sering melakukan evaluasi, biasanya seminggu sekali terus kita *review* izin-izin yang terbit gitu sih, evaluasi antar karyawan perbidang, sosialisasi dari Kepala Dinas langsung, terus sesegera mungkin kalau ada laporan dari warga permasalahan izin kita tanggapi.<sup>155</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut bahwasanya pihak instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara evaluasi perbidang atau antar karyawan yang dilakukan seminggu sekali, *review* izin yang sudah terbit, melakukan sosialisasi serta menanggapi permasalahan atau kendala dari pemohon.

Pernyataan Ibu Dian (Kasubag Umum dan Kepegawaian) juga selaras dengan yang dikatakan Ibu Tita:

Dalam layanan di sini MPP terdiri dari beberapa layanan untuk memudahkan masyarakat, kalau MPP kan dibawah naungan DPMPTSP cuman untuk tena-tenanya ini dari dinas lain, jadi Kepala Dinas yang lain ikut Dinas DPMPTSP, cuman disini kita sediakan tempat saja seperti Polres, BPJS, Pendidikan, dan Bank Jatim dan sebagainya.<sup>156</sup>

<sup>155</sup> Tita, *wawancara*, Jember, 15 November 2024

<sup>156</sup> Dian, *wawancara*, Jember, 30 Oktober 2024

Perihal dari wawancara tersebut pihak instansi meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara terbentuknya MPP memberikan kemudahan pada pemohon, karena di dalam MPP terdiri dari beberapa layanan dengan koordinator DPMPTSP diantaranya: Polres, BPJS, Pendidikan, dan Bank Jatim dan sebagainya.

Ibu Fadiyah (Sub Koordinator Perizinan) juga mengatakan hal demikian:

Selain evaluasi dari pegawai dan beberapa bidang izin yang sudah tersedia dalam layanan MPP Instansi Kabupaten Jember dari segi SDM juga penting, SDM kita butuh saya pertama kalau di Jember disini butuh kuantitas (Penambahan Kuantitas SDM) dengan pelayanan publik itu tidak bisa kemudian satu orang *multitasking* tidak bisa, karena harus kompeten orang didepan, kadang kan masyarakat datang kesini itu hanya butuh informasi, tidak mau minta pelayanan, mau pelayanan tapi tidak tau, pak saya mau nangani ini, karena masyarakat kita iya harus difahami, harus disadari kondisi masyarakat Jember itu tidak semua melek teknologi, punya HP tapi gak melek teknologi taunya hanya sekedar makek buat telfon, sms, wa makanya itu tantangannya Pemerintah Jember untuk mengakomodir kebutuhan msyarakat dengan levelnya masing-masing. Kenapa butuh SDM karena harus bisa menjelaskan sehingga masyarakat datang kesini saya butuh ini oh informasinya ini buk, oh yha sudah saya lengkapi dulu jadi masyarakat pulang kan harusnya gak pulang cukup bukak web.<sup>157</sup>

Meningkatkan kualitas pelayanan publik pihak instansi MPP menerapkan evaluasi perbidang, penambahan kuantitas SDM, serta pihak instansi mampu memberikan penjelasan prosedur atau pendampingan kepada pemohon.

---

<sup>157</sup> Fadiyah, wawancara, Jember, 31 Oktober 2024

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas dalam layanan publik pihak instansi melakukan evaluasi dan *review* izin yang terbit serta melakukan sosialisasi, dan SDM butuh tambahan kuantitas para pegawai karena dalam layanan publik tidak bisa menerapkan *multitasking*, selain pada SDM Mal Pelayanan Publik (MPP) memberikan atau menyediakan layanan dengan tena-tena dari dinas lain, seperti Polres, BPJS, Pendidikan, dan Bank Jatim dan sebagainya

### 3) Peningkatan Aksesibilitas dan Keterjangkauan

Transformasi digital juga membawa manfaat dalam meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan pelayanan publik. Dengan adanya teknologi digital, masyarakat dapat mengakses pelayanan publik tanpa harus datang ke kantor pemerintah secara fisik. Misalnya, masyarakat dapat mengajukan permohonan izin atau mengakses informasi publik melalui portal pemerintah yang dapat diakses melalui internet. Hal ini memudahkan masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan fisik untuk mengakses pelayanan publik, selain itu transformasi digital juga dapat mengurangi biaya yang diperlukan untuk mengakses pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan Pak Agung (Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan), saat wawancara menyatakan:

Melalui sistem digital masyarakat bisa mengakses dari rumah terkait izin, hal ini bisa mengurangi biaya untuk terkait biaya gratis tidak ada biaya yaitu 0 rupiah, sampai terbit tidak ada

biaya, meskipun perizinan usaha yang UMKM menengah, tinggi, tidak ada biaya gratis, cukup di *Online* nisasi.<sup>158</sup>

Perihal dari wawancara tersebut untuk meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan dalam layanan publik pihak instansi menerapkan pada sistem digital dengan tujuan masyarakat bisa mengakses perizinan dari rumah untuk mengurangi biaya, serta MPP memberikan penerbitan izin secara gratis dari UMKM.

Kemudian ditambahkan oleh Bapak Yusriansyah (Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan Reklame), saat diwawancara dia mengatakan:

Masyarakat yang jauh dari instansi kenapa dari kita mengadakan *onlinenisasi* memang itu yang pertama: dengan tujuan supaya mengurangi perihal terkait biaya, dan meminimalisasi pertemuan antara pemohon dengan petugas, sehingga dengan penerapan seperti itu akan mengurangi biaya-biaya yang timbul, sehingga saat ini izin itu didaftarkan sendiri, diketik sendiri, diinput sendiri, diterbitkan melalui lembaga OSS kemudian dicetak sesuai dengan PERMEN atau PP No. 5 dan 6 Tahun 2021, jadi tanpa biaya gratis, tidak di pungut.<sup>159</sup>

Pihak MPP dalam aksesibilitas dan keterjangkauan dilakukan dengan layanan *online* nisasi pada sistem OSS dari proses pendaftaran sampai pada tahap penerbitan sesuai dengan PERMEN atau PP No. 5 dan 6 Tahun 2021 dengan tujuan memberikan manfaat mengurangi biaya pada masyarakat, serta meminimalisasi pertemuan antara pemohon dengan petugas.

---

<sup>158</sup> Agung, wawancara, Jember, 28 Oktober 2024

<sup>159</sup> Yusriansyah, wawancara, Jember, 29 Desember 2024

Hal ini juga diperkuat oleh Bapak Riyan (Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan), saat diwawancara mengatakan bahwa:

Dalam sistem yang diterapkan pada masyarakat dari teknologi ini akan tetapi memang iya ada beberapa masyarakat yang mungkin GAPTEK istilahnya masih belum mengerti OSS, belum bisa mengoperasikan, bisa datang ke PTSP nanti kita bantu di loket PTSP, jadi kita bantu pendampingan saja, kita bantu inputkan.<sup>160</sup>

Perihal dari wawancara tersebut bahwasanya dari adanya sistem digital tidak semua masyarakat (pemohon) bisa mengoperasikan sistem OSS, kekurangan dalam hal ini pihak instansi MPP memberikan pelayanan secara *offline* serta memberikan pendampingan.

Dari beberapa pernyataan pegawai dapat disimpulkan bahwa peningkatan aksesibilitas dan keterjangkauan dalam penerapan ini pemerintah mengadakan *onlinenisasi* dengan tujuan mengurangi perihal terkait biaya, dan meminimalisasi pertemuan antara pemohon dengan petugas, dan untuk pemohon yang belum paham atau masih belum bisa mengoperasikan terkait dengan sistem OSS pihak petugas bisa melakukan pendampingan untuk dibantu menginputkan.

#### 4) Peningkatan Partisipasi Masyarakat

Transformasi digital juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pelayanan publik. Dengan adanya teknologi digital, pemerintah dapat lebih mudah berkomunikasi dengan masyarakat dan melibatkan mereka dalam

---

<sup>160</sup> Riyan, *wawancara*, Jember, 28 November 2024

proses pengambilan keputusan. Misalnya, pemerintah dapat menggunakan media sosial atau *platform* partisipasi publik untuk mengumpulkan masukan dan pendapat masyarakat tentang kebijakan atau proyek tertentu. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan dan pengembangan pelayanan publik. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Nuki (Karyawan sekaligus Bendahara).

Pemohon kadang beda-beda dalam pelayanan, iya ini kita sering mengadakan bentuk pelayanan *On the spot*, terus kadang ini kita diundang kalau ada pameran-pameran, dari instansi kita buka stan untuk perizinan, contohnya jadi salah satu di gor ada pameran bunga anggrek kita buat meskipun tidak langsung berkaitan sama izin, kita hadir saja mungkin ada masyarakat yang butuh pelayanan izin, jadi kalau ada pameran kita sering diundang.<sup>161</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut, untuk meningkatkan partisipasi masyarakat pihak instansi menerapkan pelayanan *On The Spot*, serta menghadiri undangan acara pameran dengan tujuan pihak instansi membuka stan layanan perizinan.

Hal tersebut juga diperkuat oleh Ibu Nanik (Bidang Penanaman Modal).

Masyarakat banyak yang tidak tau tentang OSS karena tidak semuanya melek terkait teknologi, terkadang pihak instansi di undang oleh pihak instansi lainnya, kita diundang itu sama seperti pelayanan *On the spot*, jadi melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha biasanya itu, untuk sosialisasi terkait dengan izin-izin.<sup>162</sup>

<sup>161</sup> Nuki, *wawancara*, Jember, 17 Desember 2024

<sup>162</sup> Nanik, *wawancara*, Jember, 25 Desember 2024

Perihal dari wawancara tersebut pihak instansi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dilakukan pelayanan *On The Spot* perihal tersebut tidak semua pemohon perizinan mengetahui tentang teknologi, kekurangan dalam hal ini pihak instansi melakukan sosialisasi terkait izin.

Pernyataan di atas diperkuat oleh Pak Fandi (Koordinator Penanaman Modal).

Dalam meningkatkan partisipasi disini kami melakukan pelayanan *On The Spot* jadi kita pergi ke suatu tempat lokasi yang memang kita datangi seperti kemarin contohnya: mengisi seminar pada hari kamis seperti itulah *on the spot* untuk hal ini bagiannya jenengan yang ngisi semisal jadi gak harus saya, jadi banyak teman-teman yang bisa semua disini. Misalnya ada UMKM terkait si A semisal “pak saya mau anggota saya ini dibimbingan teknis terkait pembuatan NIB” jadi kita datang kesana, kita latih mereka, kita terbitkan NIBnya sampai segitunya, bahkan misalkan izin udah jadi “pak kok tidak diambil izinnnya ini silahkan untuk diambil” kita konfirmasi melalui WA, jadi kita itu aktif dalam melayani dengan menjemput pemohon izin tadi.<sup>163</sup>

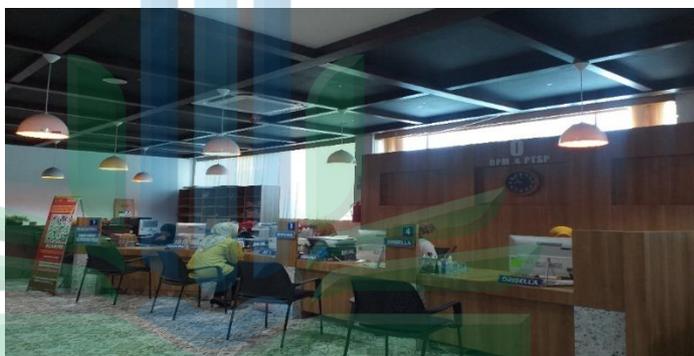
Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut meningkatkan partisipasi masyarakat pihak MPP menerapkan layanan *On The Spot* diantaranya: mengisi seminar, serta pihak petugas aktif dalam memberikan layanan.

Dari hasil wawancara di atas pada peningkatan partisipasi masyarakat yaitu dilakukan dengan penerapan *On The Spot* (pelayanan jemput bola) serta melakukan sosialisasi kepada pihak instansi lainnya untuk pemohon perizinan.

<sup>163</sup> Fandi, *wawancara*, Jember, 02 Januari 2025

Hasil dari wawancara tersebut terkait dengan manfaat transformasi digital dalam pelayanan publik diperkuat dengan hasil observasi yang telah peneliti lakukan bahwasanya dari adanya transformasi melalui perizinan satu pintu di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Jember masyarakat bisa melakukan izin secara satu pintu tanpa melalui dinas lainnya, seperti halnya pembayaran pajak pada bidang reklame dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).<sup>164</sup>

**Gambar 4.9**  
**Kegiatan layanan DPMPTSP**



Hasil dari wawancara tersebut diperkuat dengan hasil dokumentasi yang telah dilakukan peneliti bahwasanya dalam layanan pihak Instansi MPP memberikan layanan kepada masyarakat melalui satu pintu yang dilengkapi dengan empat petugas CS dengan bidang perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat (pemohon).<sup>165</sup>

<sup>164</sup> Observasi, Jember, 25 Desember 2024

<sup>165</sup> Dokumentasi, Kegiatan Layanan DPMPTSP, 25 Desember 2024

**Gambar 4.10**  
**Pemohon perizinan**



Manfaat transformasi digital dalam layanan publik di atas Peneliti melakukan dokumentasi untuk memperkuat hasil wawancara dari informan bahwasanya dalam layanan publik instansi memberikan beberapa layanan bidang perizinan melalui MPP yang didalamnya terdapat BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Dinas Tenaga Kerja, Bank Jatim dan sebagainya, dalam layanan publik melalui satu pintu tentunya memberikan kemudahan terkait izin yang melakukan pembayaran atau perpanjangan seperti halnya izin reklame dan

IMB.<sup>166</sup>

c. Cara Mengukur *Maslahah*

*Maslahah* diaplikasikan dalam perilaku produsen UMKM, *maslahah* terdiri dari dua komponen yaitu manfaat (fisik dan non fisik) dan berkah. Dalam konteks produsen atau perusahaan yang menaruh perhatian pada keuntungan (*profit*), maka manfaat ini dapat berupa keuntungan material (*maal*). Keuntungan ini bisa dipergunakan untuk

<sup>166</sup> Dokumentasi, Pemohon Perizinan, 25 Desember 2024

*masalah* lainnya seperti *masalah* fisik, intelektual, maupun sosial.

Untuk itu rumusan *masalah* yang menjadi perhatian produsen adalah:

Peneliti disini menganalisis *masalah* pada pemohon perizinan UMKM yang *pertama* peneliti menganalisis dari UMKM Bapak Mahrus. Peneliti mengambil salah satu UMKM untuk dijadikan analisis, jenis usaha UMKM Bapak Mahrus perorangan, dengan resiko rendah dan masuk pada skala usaha mikro. Usaha yang dijalankan oleh Bapak Mahrus yaitu kerupuk, dengan Nomor Induk Berusaha (NIB) 1301240018761, tanggal terbit dari surat perizinan 13 Januari 2024. Setiap hari Bapak Mahrus produksi sendiri dari tahap pembuatan sampai penjualan, tempat yang dijadikan untuk menjual dari usaha tersebut yaitu pasar mangli dengan pencapaian keuntungan kurang lebih Rp. 300.000 sampai Rp. 400.000. Usaha skala mikro yang dimiliki oleh Bapak Mahrus dengan lokasi: JL. Harsoyo Lingkungan Wonosari Mangli Kaliwates. Terbitnya perizinan dari instansi MPP Kabupaten Jember pada tanggal 13 Januari 2024.

Selain UMKM Bapak Mahrus peneliti juga mengambil usaha dari Ibu Murti Setyaji yaitu dengan lokasi Perumahan Griya Mangli Indah Blok bf 45, usaha yang dijalankan oleh Ibu Murti yaitu ayam pedaging dengan jenis usaha perorangan. Skala pada usaha ini termasuk pada bagian mikro dengan resiko menengah rendah, usaha yang sudah dijalankan oleh Ibu Murti sudah mempunyai Nomor Induk Berusaha (NIB) 1501240045493, Penerbitan OSS perizinan usaha Ibu Murti pada

tanggal 15 Januari 2024. Usaha ayam pedaging dilakukan di tempat pasar mangli atau dari rumah langsung, dengan keuntungan setiap harinya bisa laku 700,000.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Mahrus (Pemohon Perizinan UMKM Mikro):

Usaha yang saya lakukan itu mbak skala resikonya rendah, mengurus surat izin tahun lalu awal 2024, awal mulanya Dinas Teknis itu survei lapangan posisinya di Pasar Mangli dengan mendata UMKM, saya ditawari untuk izin gratis pada waktu itu disamping usaha saya ada yang jualan kripik dan sebagainya dari situ saya didata ditanya alamat, KTP, No. Hp serta email. Untuk biayanya gratis cumak saya ngurusin kesana 1 kali mbak, terkait biaya di transportasi untuk menanyakan kembali terkait izinnya seperti itu, satu kali kesana paling gak nyampek satu liter bensin mbak, saya anggap biayanya disitu yaitu 1 kali ke Instansi MPP setelah itu saya tidak ngurus lagi, saat itu cepat prosesnya cumak sama saya itu gak diteruskan terkait izin itu, maksudnya tidak saya ambil diinstansi.<sup>167</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut bahwasanya usaha UMKM yang dijalankan oleh Bapak Mahrus mempunyai skala resiko rendah, proses perizinan dilakukan secara gratis, biaya pemohon hanya di transportasi dari rumah ke Dinas MPP, dan pihak instansi memberikan fasilitas pelayanan kepada pemohon untuk melengkapi data pemohon.

Pernyataan dari Ibu Murti Setyaji (Pemohon Perizinan UMKM Menengah Rendah) juga memperkuat pernyataan Pak Mahrus, saat diwawancara mengatakan bahwa:

Usaha yang saya jalankan dari 2018 mbak, proses perizinan sekarang sudah cepat tidak kayak dulu, cuman saya tidak nginput sendiri, setelah survei lapangan dari Dinas Teknis bahwa ada izin gratis saya diajukan, untuk penerbitan proses izin tanpa dibantu

<sup>167</sup> Mahrus, wawancara, Jember, 25 Desember 2024.

siap-siapa yaitu asli dari prosedur Dinas Teknis untuk di lanjut pada Dinas MPP, sebelumnya itu ditentukan dulu jenis usahanya terus diminta KTP dan buat email mbak, dengan sistem OSS sekarang gak perlu bolak balik ke kantor bisa ternyata diakses dari rumah cumak kekurangan saya itu masih belum bisa nginput sendiri takut ada kesalahan, tapi setelah data saya masuk di DPMPSTSP pihak instansi melakukan pendampingan, dan sosialisasi untuk pemohon yang belum bisa, jadi kita kesana. Untuk biaya di transportasi saja yaitu buat beli bensin dari Dinas sendiri itu tidak ada.<sup>168</sup>

Perihal tersebut diketahui bahwa proses perizinan Ibu Murti dilakukan dengan sistem OSS, manfaatnya pada pemohon perizinan tanpa dipungut biaya yaitu gratis, masyarakat disuruh melengkapi data dan pihak Instansi MPP melakukan pendampingan serta sosialisasi pada masyarakat.

Ditambahkan juga oleh Bapak Hadi selaku (Pemohon Perizinan UMKM skala resiko tinggi) menyatakan:

Awal ngurusi perizinan secara langsung, melanjutkan dari bapak saya dulu kantornya bukan di MPP masih, pelayanan tidak satu pintu sekarang enak malah dijadikan satu pintu dalam layanan perizinan, dulu 3 kali saya kesana perizinan belum seperti sekarang, tetapi dari usaha ini terkait izin tidak saya urusin lagi dulu bapak saya yang minta perizinannya akan tetapi sekarang tidak ada dinas teknis juga yang mengecek tidak saya perpanjang ke Dinas MPP, basis layanan tidak selengkap sekarang.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dari proses perizinan yang dilakukan oleh Bapak Hadi bahwasanya dilakukan secara offline dengan menggunakan prosedur yang lama yaitu tidak menggunakan satu pintu serta tidak memperpanjang perizinan usaha yang telah dijalankan.

<sup>168</sup> Murti Setyaji, *wawancara*, Jember, 15 Desember 2024.

Hal ini juga diperkuat oleh Ibu Tita (Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember) saat diwawancara mengatakan:

Perizinan disini dalam setiap bidang mempunyai SOP tersendiri, akan tetapi pemohon bisa mengakses menggunakan yang mana karena bisa dilakukan secara *online* yaitu tadi melalui sistem OSS atau datang langsung melalui MPP dengan prosedur dari pintu depan, melalui CS serta sampai pada bidang teknis, kekurangan dari masyarakat disini masih belum tau sepenuhnya terkait dengan sistem tadi, harus dilakukan dengan pendampingan serta sosialisasi. Karena dengan sistem OSS malah banyak yang datang kesini karena itu tadi kurangnya mereka masih belum bisa untuk ngiput data sendiri, akan tetapi pihak instansi tetap memberikan fasilitas kepada masyarakat (pemohon) untuk menerapkan pelayanan prima atau *Good Governance*.<sup>169</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa sistem layanan yang diberikan kepada masyarakat (pemohon) dengan menggunakan dua sistem layanan yaitu bisa secara langsung masyarakat mengakses dengan sistem OSS, bisa melalui pihak MPP dengan menggunakan prosedur izin, akan tetapi pihak instansi MPP memberikan pendampingan ketika ada kendala bagi yang menggunakan sistem OSS.

Kekurangannya dalam perihal layanan tidak semua masyarakat bisa mengakses sistem digital.

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasanya masyarakat (pemohon) UMKM, mengurus perizinan secara *offline* dan *online*. Dari kedua sistem bisa memberikan manfaat tersendiri pada pemohon yaitu bisa memangkas birokrasi, pelayanan bisa dilakukan secara cepat, dan tepat. Serta pelayanan secara gratis kepada pemohon,

---

<sup>169</sup> Tita, wawancara, Jember, 15 November 2024.

kelemahannya terletak pada perihal layanan bahwasanya masyarakat belum sepenuhnya bisa mengakses dengan adanya sistem digital akan tetapi pihak instansi memberikan pendampingan atau sosialisasi.

Kemaslahatan dari transformasi digital dalam layanan publik pada pemohon perizinan yaitu lima unsur pokok memelihara agama, memelihara jiwa, memelihara akal, memelihara keturunan dan memelihara harta benda untuk memberikan masalah pada lima dasar tersebut para ahli ushul fiqih membagi tiga kelompok kebutuhan sesuai dengan kualitas kebutuhan dan kepentingan kemaslahatannya yaitu ketiga kelompok kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan yang bersifat *dharuriyyah* (primer), kebutuhan *hajiyyah* (sekunder) dan kebutuhan *tahsiniyyah* (pelengkap atau penyempurna). Menurut pernyataan Bapak Mahrus (Pemohon perizinan UMKM), saat diwawancara menyatakan:

Jadi seperti ini mbak awal perizinan dari Dinas Teknis itu tahun 2024 karena diminta dan ada izin gratis, dulu sebelum digital pasti antriannya panjang dan saya bolak balik ke Dinas DPMPTSP waktu itu, sebelum digital prosesnya masih lama saya lebih dari 3 kali ke sana, dari Harsoyo saya ke Dinas, terkait biaya memang tidak ada, biayanya diambil transportasi dengan 4 kali kesana dengan istri saya, kalau saya ngisi bensin satu kali berangkat 15 anggap 60.000 biayanya. Dan alhamdulillah dari laba masih tersisa, pada tahun 2024 awal prosesnya sudah cepat mbak tinggal mengambil ke instansi MPP cukup satu kali, karena pas ditempat itu langsung diminta data sama pihak dinas teknis. Karena meskipun usaha kecil-kecilan kalau di pasar tanjung terkadang ada Dinas Teknis bagian lapangan untuk ngecek jadi tenang kalau sudah punya surat izin sekarang, dari laba yang saya dapatkan itu digunakan untuk kebutuhan sehari-hari, dari biaya anak sekolah ada 3 yang harus saya biaya masih, terkadang ada biaya les untuk tambahan kebutuhan keluarga, serta dibuat tabungan juga mbak kalau lagi ramey jualan mungkin ada kebutuhan mendadak nanti atau keperluan yang harus dibeli. Istri saya meskipun pendapatan yang saya hasilkan tiap harinya

300,000 kalau lagi sepi tetap saya jualan untuk memenuhi kebutuhan keluarga, jadi istri dan anak itu ketika saya jualan mereka yang membantu bagian belakang, baik dari proses penggorengan, stok kerupuk, plastiknya dan sebagainya karena kalau tidak ada panas untuk dijemur repot juga nantinya.<sup>170</sup>

Perihal wawancara tersebut dari pernyataan Bapak Mahrus bahwasanya pemohon perizinan UMKM sebelum adanya transformasi digital pemohon bisa empat kali untuk mengurus perizinan dengan biaya transportasi 60.000, akan tetapi setelah transformasi digital Bapak Mahrus hanya mengurus perizinan cukup satu kali. Kebutuhan masyarakat atau pemohon UMKM bisa terpenuhi dari laba yang dihasilkan, serta pelaku UMKM bisa tenang dan merasa aman ketika berjualan karena Dinas Teknis biasanya menanyakan terus terkait izin gratis sudah di proses apa tidak dalam layanan MPP.

Pernyataan pendukung yang disampaikan oleh Ibu Murti (Pelaku UMKM) sebagai berikut:

Biasanya saya jualannya di Mangli sini mbak tapi dari Dinas Teknis kadang keliling untuk ngecek pelaku UMKM yang ada disini iya tidak hanya saya pelaku UMKM lainnya juga, pada tahun 2024 itu kan sudah transformasi digital kalau tidak salah menggunakan sistem OSS akan tetapi saya sendiri masih belum bisa mengakses sendiri jadi saya cari aman mending ke Dinas saja, untuk biaya di transportasi saja dalam mengurus perizinan karena terkait biaya memang gratis, dan prosesnya cepat untuk sekarang tidak sampai satu minggu atau 28 hari kerja lah menurut SOP kalau kata pihak Dinas, dengan usaha kecil-kecilan ini bisa membantu kebutuhan sehari-hari, terkadang kalau sepi itu pendapatan yang saya peroleh 500,000, normalnya itu biasanya 700,000 totalnya ini sudah, laba yang saya peroleh ini untuk membantu mencukupi kebutuhan dalam keluarga, karena disini jumlahnya 5 orang mbak: satu ada mertua yang ikut saya, dua kebutuhan anak-anak untuk sekolah sama ngaji sore terkadang

---

<sup>170</sup> Mahrus, wawancara, Jember, 25 Desember 2024

tambahan ada les prifat, terus kebutuhan dapur, perlengkapan semuanya alhamdulillah membantu dari usaha yang saya jalankan, kadang kalau banyak modal saya tambah dalam menyetok ayam yang mau di jual, suami juga ikut membantu kalau tidak sibuk untuk membantu menyiapkan biasanya saya pagi kalau jualan.

Perihal tersebut Ibu Murti mengurus surat izin pada MPP waktu yang dibutuhkan tidak sampai satu minggu dalam proses penerbitan tanpa dipungut biaya akan tetapi biaya pada transportasi sebesar 15.000, keuntungan yang diperoleh dari usaha yang dijalankan sebesar 700,000 dari sini pelaku UMKM bisa memanfaatkan labanya untuk keperluan menjual lagi serta bisa mencukupi kebutuhan sehari-hari.

Ditambahkan juga oleh Bapak Hadi selaku pemohon perizinan UMKM resiko tinggi menyatakan:

Nama usaha yang saya jalankan Cak Surip (Camilan, Kering Sumber Urip) usaha yang saya jalankan sudah lama, yang mulai menggunakan aplikasi komputer pada tahun 2010, untuk berdirinya usaha saya ini mulai tahun 1880 an, awalnya kecil-kecilan, ngolah sendiri dan dijual ke tetangga-tetangga, sekarang sampai ratusan krupuk. Saya kalau ngambil di Sidoarjo, Malang, Probolinggo, Banyuwangi, Situbondo, Solo hampir semua di Jawa Timur yang produksi krupuk itu masuk ke kami. Satu bal saya ambil keuntungan RP. 5000, kalau cemilan lebih lumayan keuntungannya, terkait cemilan juga banyak saingannya. Modal yang saya keluarkan tiap harinya imbang kadang satu seles 5.000.000 dalam setiap harinya bisa 2 atau 3 seles rata-rata hampir sama antara pengeluaran dan pemasukan misalkan pengeluaran 15.000.000 nanti pemasukannya itu antara 20.000.000, kalau dihitung laba bersih itu sudah 5.000.000 kalau laba 5% nya. Terkait cemilan itu momen biasanya seperti hampir lebaran itu ramey, biasanya kita itu nambah modal lagi karena putarannya cepat bisa 3 kali lipat. Terkait perizinan UMKM tidak saya perpanjang karena ngomongnya gratis tapi kan itu pasti ada saja, setelah saya ngurusin sendiri gratis tetapi setelah tandatangan pegawainya bilang sudah mas gini saja, berarti dia minta jasa ke kami. Saya mengurus surat izin Dinas Perindustrian

dulu dikampus itu. Mungkin kalau sekarang sudah tidak berani karena ada pajak, KTP, polres dan sebagainya.

Dari usaha yang dijalankan oleh Bapak Hadi mulai dari tahun 1880 an yaitu Cak Surip (Camilan, Kering, Sumber Urip) serta perizinan dilakukan tidak melalui satu pintu, modal antara pemasukan dan pengeluaran seimbang yaitu modal yang dikeluarkan tiap harinya 15.000.000 dengan keuntungan pemasukan dari seles bisa mencapai 20.000.000 jadi laba yang bisa didapatkan yaitu 5000.000, dengan transportasi untuk mengurus surat izin 45.000.

Ditambahkan juga oleh Bapak Fandi selaku Koordinator Penanaman Modal menyatakan:

Terkait biaya dalam perizinan itu memang tidak ada, biayanya terletak pada mereka sendiri yaitu transportasinya dari rumah pemohon kesini, dengan jangka waktu proses penerbitan dilakukan secara cepat tidak sampai 28 hari kerja kalau di SOP kami, tergantung berkas data pemohon lengkap atau tidaknya dalam proses layanan ketika di cek, karena meskipun usaha kecil pastinya nanti ada yang turun lapangan untuk ngecek yaitu ada Dinas Teknis.<sup>171</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut pihak instansi memberikan layanan secara gratis tanpa dipungut biaya, dan proses penerbitan izin tidak sampai 28 hari kerja, karena semakin lengkap syarat yang dilengkapi maka semakin cepat surat izin untuk diterbitkan.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan pelaku UMKM dari bapak Mahrus, ibu Murti serta bapak Hadi bahwasanya pemohon perizinan sebelum adanya transformasi digital pemohon bisa empat kali

---

<sup>171</sup> Murti, *wawancara*, Jember, 25 Desember 2024

mengurusi izin pada Dinas MPP dengan jumlah transportasi 60.000 akan tetapi setelah transformasi digital dilakukan hanya satu kali proses izin bisa langsung diterbitkan tanpa berbulan-bulan, tergantung pihak pelaku UMKM berkenan untuk mengambil surat izin atau tidak. Dari adanya transformasi digital pada perizinan UMKM laba yang dihasilkan oleh pihak pelaku UMKM dari Bapak Mahrus serta Ibu Murti bahwasanya menunjukkan kemaslahatan karena dari laba yang dihasilkan bisa digunakan mencukupi kebutuhan sehari-hari, dari segi biaya anak sekolah, perlengkapan, tabungan serta kebutuhan lainnya.

Dari kedua kasus UMKM yang dilakukan oleh peneliti dengan jenis usaha yang berbeda, maka peneliti analisis dengan rumus *masalah*. Analisis *masalah* yang pertama dari Bapak Mahrus peneliti ukur dengan rumus:

$$M = \Pi + B.$$

$$\text{maka } \Pi = TR - TC$$

$$B = BR - BC = -BC$$

$$20 - 25 = -5.$$

$$TR - TC = 400.000 - 15.000 = 385.000.$$

$$\text{Maka } M = TR - TC - BC$$

$$400.000 - 15.000 - 5 = 380.000$$

Dari studi kasus Bapak Mahrus peneliti mengukur dengan rumus *masalah*  $M = \Pi + B$  menunjukkan keuntungan atau laba yang diperoleh sebesar Rp. 380.000, dari sisi pengukuran *masalah* keberkahan

menunjukkan nilai (-) karena keberkahan atau kebermanfaatan tidak bisa datang secara langsung, *masalah* atau keberkahan dari adanya tranformasi digital dalam layanan perizinan UMKM peneliti akumulasikan dengan angka (-5), pemohon perizinan ketika meningkatkan dari usaha tersebut pastinya yang dibutuhkan adalah sertifikasi halal serta surat perizinan usaha yaitu Nomor Induk Berusaha (NIB). Dari hal ini bahwasanya dengan adanya transformasi digital menunjukkan kemaslahatan pada UMKM yaitu masyarakat atau pemohon perizinan bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari serta keluarga dengan laba yang dihasilkan yaitu hasil dari lebihnya keuntungan bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan biaya sehari-hari serta bisa untuk menabung.

Manfaat transformasi digital bisa memberikan dampak kebermanfaat bagi masyarakat atau pemohon, proses perizinan dari Dinas Teknis di lapangan sampai pada Dinas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember melalui proses administrasi birokrasi cepat dengan jangka paling lama 28 hari kerja dalam penerbitan surat izin.

Analisis yang *kedua* dari usaha Ibu Murti Setyaji peneliti ukur dengan rumus:

$$M = \Pi + B.$$

$$\text{maka } \Pi = TR - TC.$$

$$B = BR - BC = -BC$$

$$20 - 25 = -5.$$

$$TR - TC = 700,000 - 15.000 = 685.000.$$

$$\text{Maka } M = TR - TC - BC$$

$$700,000 - 15.000 - 5 = 680.000$$

Usaha Ibu Murti peneliti analisis dengan menggunakan rumus  $M = \Pi + B$  menunjukkan bahwasanya laba yang diperoleh dari hasil penjualan sebesar Rp. 680.000. Manfaat dari transformasi digital proses perizinan dari Dinas Teknis sampai pada MPP dengan jangka waktu tidak lebih dari 28 hari kerja, pemohon mengurus surat izin dengan 1 kali proses sampai keluarnya surat izin dengan biaya  $TC = \text{Rp. } 15.000$ . Sedangkan dari sisi pengukuran *masalah* keberkahan menunjukkan nilai (-) karena keberkahan atau kebermanfaatn tidak bisa datang secara langsung, *masalah* atau keberkahan dari adanya tranformasi digital dalam layanan perizinan UMKM peneliti akumulasikan dengan angka (-5), dari laba yang dihasilkan sebesar 680.000 bahwasanya Ibu Murti bisa mencukupi untuk memenuhi kebutuhan sehari hari, dari segi biaya anak sekolah, perlengkapan, tabungan serta kebutuhan lainnya yang dibutuhkan oleh Ibu Murti.

Analisis yang *ketiga* dari usaha Bapak Hadi peneliti ukur dengan rumus:

$$M = \Pi + B.$$

$$\text{maka } \Pi = TR - TC.$$

$$B = BR - BC = -BC$$

$$20 - 25 = -5.$$

$$TR - TC = 20.000.000 - 45.000 = 19.055.000$$

$$\text{Maka } M = TR - TC - BC$$

$$20.000.000 - 45.000 - 5 = 19.050.000$$

Usaha Bapak Hadi peneliti analisis dengan menggunakan rumus  $M = \Pi + B$  menunjukkan bahwasanya laba yang diperoleh dari hasil penjualan sebesar Rp. 19.050.000. Manfaat dari transformasi digital proses perizinan dari Dinas Teknis sampai pada MPP dengan jangka waktu lebih dari satu bulan dikarenakan masih ada pengecekan dari Dinas teknis terkait yang ada di lapangan usaha Bapak Hadi. Sedangkan dari sisi pengukuran *masalah* keberkahan menunjukkan nilai (-) karena keberkahan atau kebermanfaatan tidak bisa datang secara langsung, *masalah* atau keberkahan dari adanya transformasi digital dalam layanan perizinan UMKM peneliti akumulasikan dengan angka (-5), pemohon mengurus surat izin dengan 3 kali proses sampai keluarnya surat izin dengan biaya  $TC = 45.000$ , dari laba yang dihasilkan sebesar Rp. 19.050.000 Bapak Hadi bisa mencukupi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dari segi biaya anak sekolah, perlengkapan, tabungan serta kebutuhan lainnya yang dibutuhkan oleh Bapak Hadi, dan membantu masyarakat sekitar yaitu memberikan lowongan pekerjaan dari usaha Bapak Hadi, serta memberikan tambahan pendapatan karena usaha tersebut bisa memperkerjakan masyarakat dengan jumlah karyawannya 8 orang yaitu 6 orang di bagian karyawan biasa untuk mengangkut barang dan sebagainya 2 orang di bagian kasir.

Berdasarkan analisis *masalah* dari UMKM Bapak Mahrus dengan laba yang dihasilkan sebesar Rp. 380.000 sedangkan laba yang dihasilkan oleh Ibu Murti Rp. 680.000, serta laba yang dihasilkan Bapak Hadi Rp. 19.050.000, hadirnya Mal Pelayanan Publik (MPP) pada DPMPTSP dengan adanya sistem OSS atau transformasi digital dapat memberikan manfaat atau keberkahan baik dari segi instansi yaitu mengurangi peperles, serta mengurangi operasional dari sini pihak instansi bisa mengalihkan ke pekerjaan lainnya.

Sedangkan bagi pihak UMKM tersendiri memberikan kemaslahatan atau bisa tercukupi dari segi primer (*Dharuriyah*), sekunder (*Hajiyyah*), serta tersier (*Tahsiniyyah*), dari ketiga kemaslahatan ini membutuhkan keseimbangan dalam menerapkan kesyariatian yaitu mencakup lima usur pokok atau tujuan Islam yakni: *hifdz ad-din* (memelihara agama) pihak UMKM menjalankan usahanya dengan berlandaskan nilai-nilai Agama dengan menghindari riba dan transaksi yang tidak halal, Bapak Mahrus dan Ibu Murti dari laba yang dihasilkan dengan biaya administrasi perizinan pelaku UMKM bisa melaksanakan zakat dari pendapatan usahanya sebagai bentuk menjaga agama. *Hifdz an-nafs* (memelihara jiwa), dari laba yang dihasilkan UMKM digunakan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dan keselamatan baik dari individu UMKM serta keluarganya yaitu bisa mengkonsumsi makanan yang bergizi, serta bisa dibuat berobat ketika salah satu keluarga ada yang sakit dengan tujuan jiwa tetap terjaga. *Hifdz*

*al'aql* (memelihara akal) pelaku UMKM menggunakan untuk pendidikan dan pengembangan ilmu, dengan tujuan akal tetap terjaga untuk mengelola usaha dengan baik, dari usaha Bapak Mahrus dan Ibu Murti sebagian keuntungan yang sudah didapatkan dibuat untuk ikut pelatihan-pelatihan manajemen usaha atau kursus peningkatan keterampilan dalam meningkatkan laba dalam usahanya serta keberkahan. *Hifdz an-nasb* (memelihara keturunan), pendapatan UMKM digunakan untuk memenuhi kebutuhan keluarga serta pendidikan, pelaku UMKM bisa menyisihkan pendapatan yang didapat untuk biaya anak sekolah dan kebutuhan keluarga sehari-hari. *Hifdz al-maal* (memelihara harta), pendapatan UMKM dikelola dengan baik untuk menjaga keberlanjutan usaha dan kesejahteraan masyarakat sekitar, UMKM merekrut tenaga kerja lokal tanpa adanya diskriminasi, mengelola keuangan usaha secara transparan serta rutin membayar zakat dan sedekah sebagai bentuk distribusi kekayaan.

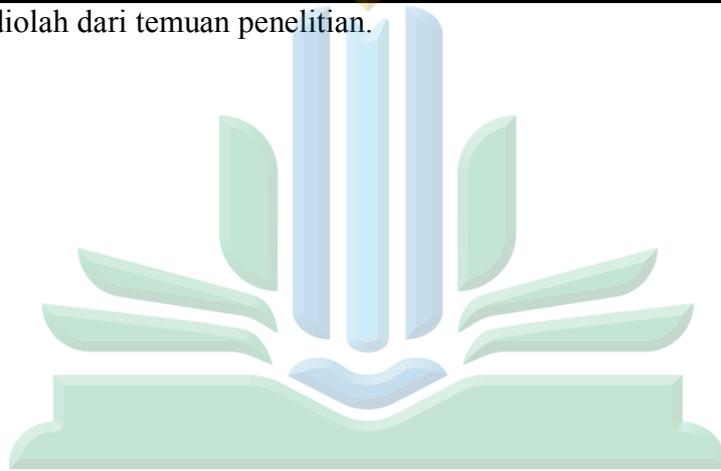
Dari kedua UMKM yang diambil oleh peneliti telah menerapkan kelima prinsip tersebut sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial masyarakat sekitar dengan cara sesuai syariat Islam, dengan demikian *Al-Kulliyatul Khamsah* menjadi kerangka penting dalam menjaga *income* UMKM agar tidak hanya menguntungkan secara ekonomi, akan tetapi juga berkontribusi pada kesejahteraan spiritual, sosial, dan keberlanjutan usaha secara menyeluruh.

**Tabel 4.2**  
**Temuan Penelitian Analisis Masalah Pada Transformasi Digital**  
**Untuk Optimalisasi Pelayanan Perizinan Usaha UMKM di**  
**Kabupaten Jember**

Fokus Penelitian	Bidang	Temuan Penelitian
<p>Analisis masalah pada transformasi digital untuk optimalisasi Pelayanan perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember</p>	<p>Manfaat Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik</p>	<p><i>Pertama</i> meningkatkan efisiensi dan produktifitas, menerapkan sistem OSS dan SIMBG dengan tujuan memberikan kemudahan, keefektifan, pelayanan murah, cepat serta praktis, bagi pihak instansi manfaatnya mengurangi peperles dengan tujuan mengurangi operasional. <i>Kedua</i> peningkatan kualitas pelayanan publik, instansi menerapkan evaluasi, review izin, melakukan sosialisasi, serta pendampingan. <i>Ketiga</i> peningkatan aksesibilitas dan keterjangkauan pihak instansi menerapkan pada sistem layanan digital dengan tujuan masyarakat bisa mengakses perizinan dari rumah untuk mengurangi biaya, MPP memberikan penerbitan izin secara gratis serta meminimalisasi pertemuan antara pemohon dengan petugas. <i>Keempat</i> peningkatan partisipasi masyarakat pihak instansi menerapkan pelayanan <i>On The Spot</i> diantaranya: mengisi seminar, serta pihak petugas aktif dalam memberikan layanan</p>
	<p>Analisis Masalah</p>	<p>Setelah adanya transformasi digital dari kedua kasus UMKM yang diambil oleh peneliti dengan menggunakan rumus masalah menunjukkan kemaslahatan bagi UMKM dari segi <i>dharuriyyah</i> (primer), kebutuhan <i>hajiyyah</i> (sekunder) dan kebutuhan <i>tahsiniyyah</i> (pelengkap atau penyempurna) yaitu mencakup lima usur pokok atau tujuan Islam yakni: <i>hifdz ad-din</i> (memelihara agama) pihak UMKM bisa melaksanakan zakat dari pendapatan usahanya sebagai bentuk menjaga agama. <i>Hifdz an-nafs</i> (memelihara jiwa) digunakan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dan keselamatan baik dari individu UMKM serta keluarga. <i>Hifdz al'aql</i> (memelihara akal) pelaku UMKM menggunakan untuk pendidikan dan pengembangan ilmu, <i>Hifdz an-nasb</i> (memelihara keturunan), pendapatan</p>

		<p>UMKM digunakan untuk memenuhi kebutuhan keluarga serta pendidikan, <i>hifdz al-maal</i> (memelihara harta), pendapatan UMKM dikelola dengan baik untuk menjaga keberlanjutan usaha dan kesejahteraan masyarakat sekitar, UMKM merekrut tenaga kerja lokal tanpa adanya diskriminasi, mengelola keuangan usaha secara transparan serta rutin membayar zakat dan sedekah sebagai bentuk distribusi kekayaan.</p> <p>Kelemahannya terletak pada perihal layanan bahwasanya masyarakat belum sepenuhnya bisa mengakses dengan adanya sistem digital akan tetapi pihak instansi memberikan pendampingan atau sosialisasi.</p>
--	--	---

Sumber: diolah dari temuan penelitian.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB V

### PEMBAHASAN

#### A. Proses Transformasi Digital Dalam Pelayanan Perizinan Usaha UMKM Di Kabupaten Jember

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti tentang transformasi digital dalam pelayanan perizinan pada optimalisasi kemaslahatan usaha UMKM di Kabupaten Jember terdapat proses transformasi digital dalam pelayanan perizinan yaitu melibatkan bisnis, organisasi serta teknologi.<sup>172</sup> Transformasi digital pada bisnis menuntut pihak instansi untuk meninjau kembali model layanan perizinan, dalam pelayanan publik berfokus pada pengalaman pelanggan, dan mengungkap peluang baru melalui inovasi yang cepat. Unsur transformasi digital pada bisnis bahwasanya sudah diterapkan di MPP Kabupaten Jember yaitu, memberikan penerapan pada pengalaman pelanggan dan inovasi pelayanan diantaranya: sarana dan prasarana (sarpras), edukasi kepada masyarakat, serta pelayanan jemput bola, dalam hal inovasi penerapan pada sistem aplikasi.

Unsur transformasi digital pada organisasi menyesuaikan budaya organisasi yaitu memperkenalkan cara kerja baru, dan membangun kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tuntutan era digital: penerapan yang dilakukan oleh pihak instansi memberikan bimbingan teknis, pelatihan pada SDM, baik dari pengelolaan maupun CS untuk mengikuti diklat,

---

<sup>172</sup> Suwatno, *Manajemen Kewirausahaan Panduan Menghadapi Disrupsi Bisnis* (Jakarta: Kencana, 2021), 196–204.

dan setiap pegawai maupun CS mewajibkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) untuk mencapai pelayanan prima (*Good Governance*).

Setelah membangun keterampilan pada penerapan transformasi digital, selanjutnya penerapan teknologi, pihak instansi MPP sudah menerapkan OSS pada tanggal 04 Agustus 2021 sebelum adanya hal ini pemerintah atau pihak instansi memberikan secara manual (*offline*). Setiap dinas yang berada pada lingkup MPP mempunyai aplikasi layanan tersendiri, berikut salah satu izin yang tidak tersentral di OSS diantaranya: izin praktik Bidan, izin praktik Perawat, izin Dokter, kemudian izin pendirian sekolah.

Unsur transformasi digital yang sudah diterapkan MPP Kabupaten Jember pada DPMPTSP di samping itu ada beberapa penerapan proses transformasi digital dalam hal layanan perizinan di UMKM. Proses transformasi digital menurut Berghaus dan Back bahwasanya mempunyai tahapan mulai dari perencanaan, implementasi dan evaluasinya diantaranya:<sup>173</sup> tahap *pertama* dalam transformasi digital adalah perencanaan, pihak instansi perlu membuat rencana transformasi digital yang komprehensif, *kedua* implementasi atau penerapan pada tahap ini melibatkan penerapan teknologi baru dan proses layanan yang ditingkatkan, *ketiga* analisis dan evaluasi, yaitu melakukan analisis dan evaluasi terhadap kondisi layanan saat ini, yang mana layanan perlu mengevaluasi kekuatan dan kelemahan yang ada pada infrastruktur, sistem, dan proses layanan saat ini, serta melibatkan

---

<sup>173</sup> Berghaus dan Back, *Stages In Digital Business Transformation: Result Of And Empirical Maturity Study* (Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia, 2016), 9–12.

pengumpulan data dan informasi dari pelanggan, pesaing, dan pasar yang lebih luas untuk membantu dalam perencanaan strategi.

Apabila dikaitkan dengan proses transformasi digital yang *pertama* yaitu perencanaan, pihak instansi MPP membuat rencana transformasi digital yang komprehensif, instansi DPMPTSP terdapat berbagai instansi untuk memberikan pelayanan yang terintegrasi menjadi satu dalam MPP, di dalam layanan terdapat 2 layanan yaitu horizontal dan vertikal. Horizontal seperti halnya PEMDA, BAPENDA, untuk vertikal di luar PEMDA yaitu Bank Jatim. Masing-masing instansi mempunyai layanan tersendiri dengan layanan yang sudah diterapkan secara *online* atau *offline*. Proses transformasi digital *kedua*, implementasi atau penerapan yaitu pihak instansi MPP menerapkan sistem layanan digital OSS dan SIMBG dari tahap NIB sesuai dengan PP No. 5 Tahun 2021 (terkait OSS) dengan tujuan pemohon bisa mengakses dari rumah, serta memberikan fasilitas layanan yaitu bisa dilakukan dengan pendampingan serta dilengkapi dengan fasilitas yang memadai seperti halnya sarana dan prasarana di DPMPTSP. Tahap *ketiga* analisis dan evaluasi pihak MPP menerapkan pada sistem layanan yaitu melakukan evaluasi setiap minggu, bulanan serta pertriwulan, setelah habis apel, evaluasi ini dilakukan dengan membuka loket pengaduan baik secara *online*: dilakukan dengan *website*, dan aplikasi *E Lapor* (Elektronik Lapor) maupun langsung *offline* di ruang pengaduan ketika ada keluhan dari masyarakat (pemohon).

Proses layanan transformasi digital melibatkan antara pihak instansi MPP atau pelayan (*servant*) dengan pelanggan (*customer*), pelayanan terdiri

dari tiga unsur pokok, *pertama* biayanya relatif harus lebih rendah, *kedua* waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan *ketiga* mutu yang diberikan relatif lebih bagus.<sup>174</sup> Unsur pokok yang ada pada pelayanan perizinan terutama pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember bahwasanya sudah diterapkan dalam memberikan pelayanan dengan tujuan menciptakan pelayanan yang *good governance*. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti tentang model layanan publik instansi MPP Kabupaten Jember bahwasanya unsur dalam pelayanan publik itu sendiri sudah diterapkan diantaranya:

1. Perihal biaya bahwasanya proses perizinan sampai izin terbit tidak dipungut biaya yaitu gratis kecuali Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan izin reklame.
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dalam hal layanan perizinan semua ada pada SOP tergantung jenis perizinannya, kecepatan dalam ukuran kinerja yaitu 28 hari kerja paling lama.
3. Penerapan yang dilakukan instansi yaitu pada mutu yang diberikan lebih bagus artinya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat (pemohon), baik dari sarana dan prasarana yang memadai yang dilengkapi dengan ruang pengaduan ketika pemohon ada kendala teknis.

Hasil pengamatan yang sudah dilakukan oleh peneliti pada proses transformasi digital dalam pelayanan perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember terdapat persamaan dan perbedaan pada fokus satu, yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya terkait transformasi digital dalam layanan perizinan

---

<sup>174</sup> Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik* (Tahta Media Group: Grup Penerbitan Cv, 2021), 6–7.

pada instansi publik. Persamaan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, dan membahas transformasi digital, serta pelayanan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang *good governance*, metode penelitian yang digunakan oleh peneliti kualitatif akan tetapi perbedaannya pada jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis *field research* (penelitian lapangan), peneliti akan melakukan pengamatan pada suatu fenomena tentang proses transformasi digital dalam pelayanan perizinan, model pelayanan yang diterapkan dari sebelum dan sesudah adanya transformasi digital serta analisis *masalah* pada transformasi digital untuk optimalisasi pelayanan perizinan UMKM di Kabupaten Jember, peneliti fokus pada proses transformasi digital yaitu pada perencanaan, penerapan serta analisis dan evaluasi dalam sistem layanan perizinan. Selain proses transformasi digital peneliti juga memasukkan indikator unsur-unsur transformasi digital serta prinsip layanan publik yang digunakan dalam sistem layanan DPMPPTSP Kabupaten Jember.

#### **B. Analisis Masalah Pada Transformasi Digital Untuk Optimalisasi Pelayanan Perizinan Usaha UMKM Di Kabupaten Jember**

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti tentang analisis *masalah* pada transformasi digital untuk optimalisasi pelayanan perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember dalam penerapan transformasi digital pada sistem layanan perizinan instansi dapat memberikan keefektifan dan efisiensi yaitu adanya manfaat yang terpenuhi dari tingkatan-tingkatan masalah diantaranya kemaslahatan primer, sekunder, serta tersier.

Tingkatan *pertama masalah dharuriyah* (kemaslahatan primer), kemaslahatan ini mengacu kepada keseimbangan dalam menjalin kesyariaan atau mencakup lima prinsip dasar, penerapan ini dapat dilihat dari usaha Bapak Mahrus serta Ibu Murti pada UMKM yaitu dilihat dari segi pengurusan administrasi perizinan apabila perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) tadi tidak keluar/ proses penerbitan lama, maka pelaku usaha tidak akan merancang atau jalan dalam usahanya sebelum mendapatkan izin, dalam hal ini pelaku usaha (pemohon) dari segi pendapatan akan berkurang ketika pelayanan tidak terpenuhi, sebaliknya apabila proses perizinan mudah diterbitkan tanpa menunggu waktu dalam proses birokrasi yang panjang. *Kedua* masalah *hajiyah* (kemalahatan sekunder), implementasinya dilakukan pada instansi MPP dalam pelayanan secara fisik maupun *online*, Mal Pelayanan Publik memberikan fasilitas yang memadai dengan tujuan memangkas birokrasi, seperti halnya setiap bidang perizinan ada bidangnya masing-masing, pihak Dinas memberikan arahan serta persyaratan yang harus dilengkapi dalam mengurus surat izin, dan fasilitas kantor seperti komputer dalam setiap bidang perizinan, dan gambar mekanisme alur perizinan baik retribusi, atau non retribusi.

Ketiga masalah *tahsiniyah* (kemaslahatan tersier), pihak instansi memberikan fasilitas pendukung dalam pelayanan kepada masyarakat yaitu dilihat dari sarana dan prasarana kantor cukup memadai, seperti halnya ruang tunggu: menyediakan tempat duduk untuk ibu-ibu menyusui, *smoking area*, anak-anak, dan ada pelayanan prioritas seperti halnya lansia, tempat buat

santai-santai, ngopi juga disediakan. Dilihat dari ruangan pelayanan seperti nuansa cafe dengan tujuan masyarakat dalam mengurus surat perizinan tidak tegang, fasilitas pendukung juga dilihat dari pengambilan nomor antrian secara elektronik, kebersihan gedung, ruangan yang terdapat AC, dan dilengkapi Musolla di belakang kantor, dan kamar mandi bersih.

Dari ketiga tingkatan *masalah* yang sudah diterapkan oleh pihak instansi MPP pada DPMPTSP Kabupaten Jember maka lima unsur pokok harus dipelihara dan dilindungi, Abu Ishaq al-Shatibi berhasil merumuskan lima tujuan hukum Islam, yakni: *hifdz ad-din* (memelihara agama), *hifdz an-nafs* (memelihara jiwa), *hifdz al'aql* (memelihara akal), *hifdz an-nasb* (memelihara keturunan), dan *hifdz al-maal* (memelihara harta).<sup>175</sup> Hasil pengamatan dari peneliti yang didapatkan dilapangan pada usaha UMKM *Pertama* dilihat dari segi *hifdz ad-din* (memelihara agama) yaitu pihak UMKM bisa melaksanakan zakat dari pendapatan usahanya sebagai bentuk menjaga agama. *Kedua Hifdz an-nafs* (memelihara jiwa) digunakan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dan keselamatan baik dari individu UMKM serta keluarga.

*Ketiga Hifdz al'aql* (memelihara akal) pelaku UMKM menggunakan untuk pendidikan dan pengembangan ilmu. *Keempat Hifdz an-nasb* (memelihara keturunan), pendapatan UMKM digunakan untuk memenuhi kebutuhan keluarga serta pendidikan. *Kelima hifdz al-maal* (memelihara harta), pendapatan UMKM dikelola dengan baik untuk menjaga keberlanjutan usaha

<sup>175</sup> Ahmad al-Raysuni, *Nazariyyat al-Maqasid Inda al-Imam al-Shatibi* (Bairut: al-Ma'had al-'Alami II al-Fikr al-Islami, 1995), 362-384.

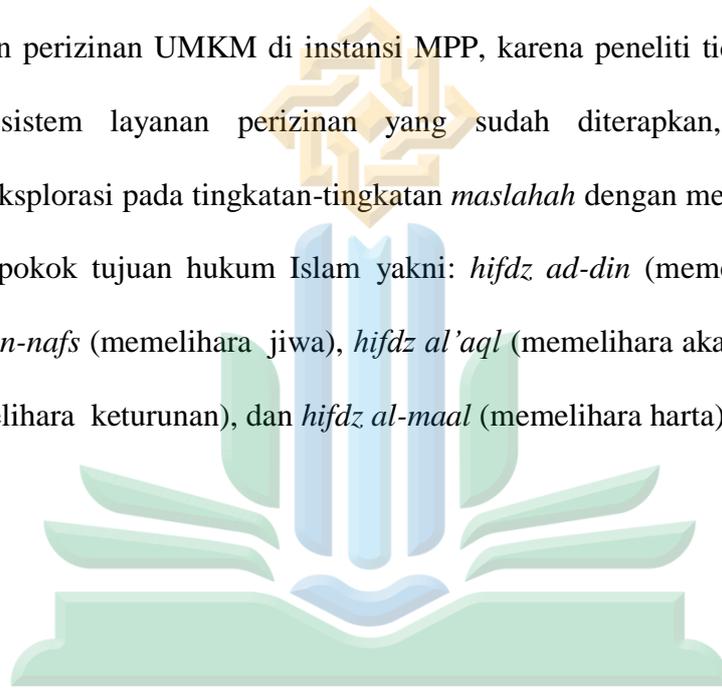
dan kesejahteraan masyarakat sekitar, UMKM merekrut tenaga kerja lokal tanpa adanya diskriminasi, mengelola keuangan usaha secara transparan serta rutin membayar zakat dan sedekah sebagai bentuk distribusi kekayaan.

Selain memberikan dampak *masalah* pada instansi MPP serta UMKM dengan menggunakan analisis *masalah* di samping itu juga terdapat kelemahan atau kekurangan dari penerapan transformasi digital yakni terletak pada perihal layanan bahwasanya masyarakat belum sepenuhnya bisa mengakses dengan adanya sistem digital akan tetapi pihak instansi memberikan pendampingan atau sosialisasi.

Hasil pengamatan yang sudah dilakukan oleh peneliti pada analisis *masalah* pada transformasi digital untuk optimalisasi pelayanan perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember terdapat persamaan dan perbedaan pada fokus satu, yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya terkait analisis *masalah* pada sistem layanan. Pada penelitian terdahulu Muhammad Khoerul Umam “Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Perspektif Masalah Mursalah” serta M. Zikwan dan Erwin Azhari “Masalah Mursalah dalam Aktifitas Ekonomi dan Bisnis Islam”. Dari kedua penelitian tersebut yang diambil oleh peneliti pada penelitian terdahulu bahwasanya hasil penelitian Khoerul Umam tersebut lebih fokus pada *ombudmans* pada sistem layanan karena *ombudmans* masuk dalam masalah hajiyyan sebagai penyempurna kebutuhan dasar manusia, dan menunjukkan peran penting dalam layanan dengan tujuan memastikan tercapainya kesejahteraan masyarakat, sedangkan pada penelitian M. Zikwan dan Erwin

Azhari lebih fokus pada masalah dalam ekonomi Islam, untuk menjawab persoalan-persoalan dalam ekonomi bisnis syariah.

Persamaan dalam penelitian terdahulu terdapat pada fokus sistem layanan perizinan pada instansi publik akan tetapi perbedaan dalam penelitian ini yaitu terletak pada analisis *masalah* yang diambil oleh peneliti pada layanan perizinan UMKM di instansi MPP, karena peneliti tidak hanya fokus pada sistem layanan perizinan yang sudah diterapkan, peneliti lebih mengeksplorasi pada tingkatan-tingkatan *masalah* dengan mengacu pada lima unsur pokok tujuan hukum Islam yakni: *hifdz ad-din* (memelihara agama), *hifdz an-nafs* (memelihara jiwa), *hifdz al'aql* (memelihara akal), *hifdz an-nasb* (memelihara keturunan), dan *hifdz al-maal* (memelihara harta).



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pemaparan data yang selanjutnya dianalisa dan dibahas sebagaimana tersebut, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut;

1. Proses transformasi digital dalam pelayanan perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember, yaitu proses transformasi digital dilakukan dengan perencanaan, implementasi, serta evaluasi. Perencanaan sebelum adanya digital perizinan dilakukan secara manual memberikan pelayanan yang terintegritas menjadi satu dalam MPP. Penerapan sistem OSS sudah diterapkan oleh pihak instansi, tanpa dipungut biaya (gratis). Evaluasi dilakukan dalam satu minggu sekali, bulanan dan triwulan, dan pihak instansi menyediakan loket pengaduan baik secara *online* maupun *offline* dengan tujuan meningkatkan peran pelayanan.
2. Analisis *masalah* pada transformasi digital untuk optimalisasi pelayanan perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember, yaitu sistem transformasi digital memberikan manfaat diantaranya: memangkas birokrasi, pelayanan bisa dilakukan secara cepat, dan tepat, serta pelayanan secara gratis kepada pemohon dengan tujuan cepat terpenuhi dari segi kebutuhan perizinan UMKM yaitu menunjukkan kemaslahatan bagi UMKM karena lima unsur pokok tujuan hukum Islam pada *hifdz ad-din* (memelihara agama), *hifdz an-nafs* (memelihara jiwa), *hifdz al'aql* (memelihara akal), *hifdz an-nasb*

(memelihara keturunan), dan *hifdz al-maal* (memelihara harta) sudah terpenuhi dan memberikan kesejahteraan bagi masyarakat.

## **B. Saran**

Sebagai tahap akhir dari penyusunan tesis ini, maka peneliti perlu kiranya untuk menyampaikan beberapa saran yang bisa dijadikan sebuah kontribusi pemikiran dan dijadikan sebuah motivasi yang memiliki peran besar dalam upaya menjadikan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Jember serta masyarakat atau pemohon perizinan yang lebih baik. Saran-saran yang perlu diungkapkan yakni sebagai berikut:

Diharapkan bagi pihak instansi MPP dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat atau pemohon perizinan secara umum maupun dalam perizinan UMKM yaitu pihak instansi memberikan edukasi, sosialisasi, dan pendampingan bagi masyarakat atau pemohon perizinan karena tidak semua pemohon perizinan mengerti atau bisa mengoperasikan sistem OSS serta meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Bagi pihak masyarakat atau pemohon perizinan dari adanya penelitian ini masyarakat bisa memahami terkait sistem OSS dalam sistem layanan, serta pemahaman terkait perizinan bahwasanya UMKM usaha skala resiko rendah maupun tinggi untuk mempunyai surat perizinan yang sudah di data oleh pihak Dinas Teknis lapangan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Al-Raysuni, Ahmad. 1995. *Nazariyyat al-Maqasid Inda al-Imam al-Shatibi*. Bairut: al-Ma'had al-'Alami li al-Fikr al-Islami.
- Alansori, Apip dan Listyaningsih, Erna. 2020. *Kontribusi UMKM Terhadap Kesejahteraan Masyarakat*. Yogyakarta: Anggota IKAPI.
- Berghaus dan Back. 2016. *Stages In Digital Business Transformation: Result Of And Empirical Maturity Study*. Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia.
- Bank Indonesia. 2022. *Ekonomi Mikro Islam*. KNEKS: Indonesia.
- Budiman, Ilham Febri. 2024. Transformasi Digital Di Lingkungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia Sebagai Implementasi Good Governance. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2 (3): 70.
- Bungin, Burhan. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Baidowi, Mohammad Iqbal, Munir, Misbahul dan Rifa'i, Khamdan. 2020. Quality Of Health Services With The Shariaah Principle On The Class Iii Patient Satisfaction Guarantee Satisfaction In The Bondowoso Partner Hospital. *The International Journal of Health, Education and Social (IJHES)*, 3 (4): 2.
- Badruddin, Syamsiah. 2024. *Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Correa & Pafez. 2016. Digital Inclusion in Rural Areas: A Qualitative Exploration of Challenges Faced by People From Isolated Communities. *Journal of Computer Mediated Communication*, 21 (3): 3.
- Dahlan, Abdur Rahman. 2016. *Ushul Fikih*. Jakarta: Amzah.
- Dedy, Setiyono. 2019. Analisis Penerapan New Public Management (NPM) Sebagai Kerangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Balai Kesehatan/Rumah Sakit. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 3 (2): 5
- Departemen Agama RI. 1984. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Semarang: CV Asy-Syifa'.
- Daris, Yuli Yanti dan Imam, Sadrul. 2024. Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik: Pelajaran Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu

- Satu Pintu Kabupaten Bima. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 5 (2): 245-252.
- Djafri, Novianty. 2018. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Dokumen Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Jember, 15 Agustus 2022.
- Erwin, Chatra Afdal dkk. 2023. *Transformasi Digital*. Indonesia: PT. Sonpedia Publishing.
- Elysia, Vita, Wihadanto, Ake, dan Sumartono. 2017. *Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Indonesia dalam Seminar Optimalisasi Peran Sains Dan Teknologi Untuk Mewujudkan Smart City*. Banten: UT.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktek*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hanafiah, Ali, Zainal, Alie, dan Zainuri, Yatim. 2024. Transformasi Digital : Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan E – Government Di Kantor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang. *Akses STIA Malang*, 6 (1): 51-61.
- Hadiono & Santi. 2020. *Menyongsong Transformasi Digital*. Proceeding Sendiu.
- Hendriyaldi, Erida dan Yanti. 2022. Transformasi Pelayanan Publik Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan e-Government Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 17 (3): 5.
- Herlinudinkhaji, Didin, dan Kurnia, Ramadhani Lingga. 2023. Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi Dengan ITIL V4 Untuk Estimasi Layanan. *Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7 (1): 5.
- Hasan, Husein Hamid. 1971. *Nazariyyah Al-Maslahah Fi al-Fikih al-Islami*. Kairo: Dar al-Nahdhah al-Árabiyyah.
- Harun, Ibrahim Ahmad. 2022. Implementasi Konsep Masalah Mursalah Dalam Ekonomi Islam Menurut Tokoh Islam Dan Jumhur Ulama. *Jurnal Economina*, 1 (3): 5.
- Huberman, Miles, dan Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Method Sourcebook*. California: Sage Publication.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.

- Jamaludin, Sulistianto dkk. 2024. *Transformasi Digital Dalam Dunia Bisnis*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri.
- Jordan, Tim, dan Richterich, Annika. 2023. Researching the Digital Economy and the Creative Economy: Free Gaming Shards and Commercialised Making at the Intersection of Digitality and Creativity. *European Journal of Cultural Studies*, 26 (3): 355.
- Jati, Bambang Murdaka Eka dan Priyambodo, Tri, Kuntoro. 2015. *Kewirausahaan Technopreneurship Untuk Mahasiswa Ilmu-ilmu Eksakta*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Kementrian Agama Republik Indonesia. 1971. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*. Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah atau Penafsir Al-Qur'an.
- Khallaf, Abdul Wahab. 2002. *Ilmu Ushulul Fiqh, Terj. Noer Iskandar al-Bansany, Kaidah-Kaidah Hukum Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- K. Yin, Robert. 2011. *Qualitative Research : From Start to Finish*. New York : Guidford Press.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kolaborasi-kementerian-panrb-dan-kemendagri-ciptakan-mpp-berkelanjutan>.
- Lukman, Juwita Pratiwi, dan Sakir, Ahmad Rosandi. 2024. Transformasi Digital Dalam Administrasi Publik: Peluang Dan Tantangan. *Journal Of Global And Multidisciplinary*, 2 (1): 1043.
- Mufid, Mohammad. 2018. *Ushul Fiqh Ekonomi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- M, Nasib Ar-Rifa'i. 2000. *Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir Jilid III*. Jakarta: Gema Insani.
- Munawwir, Ahmad Warson. 1997. *Kamus Al-Munawwir*. Surabaya: Pustaka Progresif.
- Mastarida, Friska, dan Sahir, Syafrida Hafni dkk. 2022. *Strategi Transformasi Digital*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Mursyidah, Lailul, dan Choiriyah, Ilmi Usrotin. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Moleong, Lexy. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- M., Ridwan dkk. 2013. *Pengantar Mikro Dan Makro Islam*. Bandung: Cita Pustaka media.
- Mansyur, Abdurrahman dkk. 2021. The Role of BMT KUBE Sejahtera 036 in Empowering Community Economy in Maccini Gusung, Makassar City, Indonesia. Talaa. *Journal of Islamic Finance*, 1 (2): 5.
- Mat Steiner Production. “Mall Pelayanan Publik Jember”, November 7, 2023, Vidio, <https://youtu.be/co0UTCTQhoE?si=sEwU9Nbzfuc3EHah>.” 2023, November, 7.
- Mat Steiner Production, “Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember Wes Wayahe Gampang Berinvestasi”, Januari 31, 2022, Video, 1:15, <https://youtu.be/45suB16KLaA>.
- Masruroh, Nikmatul. 2024. The Development Of Halal Lifestyle In Mashlahah Mursalah Analysis: Study Of Halal Labeling Trends In Indonesia. *European Multidisciplinary Journal of Modern Science*, 26 (4): 5.
- Masruroh, Nikmatul dkk. 2024. Internalization of Smart Service Management in Improving Service Quality: The Case of Regional Library. *Journal of Management*, 5 (1): 91.
- Masrohatin, Siti. 2022. The Growth of Industrial Revolution 4.0 and the Preparation of Software Engineers in Digital Transformation at Makers Institute Indonesia. *Journal of Research and Technology*, 8 (2): 304.
- Maulani, Sylvia, dan Setiawan, Tomi. 2024. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (Sipeka) Di Dpmpptsp Provinsi Banten. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15 (1): 10-24.
- Nashuddin. 2016. *Manajemen Dan Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. NTB: Sanabil.
- Osmundsen dkk. 2018. Digital Transformation: Drivers, Success Factors, and Implications. *Mediterranean Conference On Information System (MCIS)*, 12 (5): 5.
- Puryatama, Arnita, Febriana, dan Haryani, Nur Tiyas. 2020. Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 3 (1): 40-54.
- Pemkab Jember. *Mal Pelayanan Publik Bupati Jember*. Jember.
- Qoriani, Hersa Farida. 2022. Service Strategy In Increasing Customers (Study: Bprs Baktimakmur Surabaya. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 1 (4): 24.

- Rahayu, Nurul Widyawati Islami. 2017. Good Service Governance Using Multiple Agency In The Management Of Zakat. *International Journal of Management and Administrative Sciences (IJMAS)*, 4 (6): 20.
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group: Grup Penerbitan Cv.
- Subekti, Rino, dan Ohyver, Daniel Adolf dkk. 2024. *Transformasi Digital Teori Dan Implementasi Menuju Era Society 5.0*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Suharto, Babun, dan Fatmawati, Erma. 2022. Digital Learning Transformation At Islamic Boarding Schools: Digital-Based Learning Patterns In Salaf And Modern Islamic Boarding Schools In Jember. 6 (2): 5321.
- Suwatno. 2021. *Manajemen Kewirausahaan Panduan Menghadapi Disrupsi Bisnis*. Jakarta: Kencana, (2021), 196–204.
- Sulistiyo, Dimas, dan Shihab. 2023. Transformasi Digital Dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas Polri. *Journal Technomedia*, 8 (2): 189-204.
- Suyani, Ewi, dan Laelatullaena, Nafis. 2024. Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjung Pinang. *Jurnal REPEATER: Publikasi Teknik Informatika Dan Jaringan*, 2 (2): 40-49.
- Sefudin, Akhmad, dan Darwin, Muhammad. 2020. Perbandingan TeoriGangguan Pada Pemasaran Di Zaman Industri 4.0Menurut Hermawan Kartajaya Dan RhenaldKasali. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1 (1): 5.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukomardojo, Tekat dkk. 2023. Transformasi Digital Dalam Administrasi Publik Dan Dampaknya Terhadap Kesadaran Politik Ekonomi: Analisis Pendekatan Kualitatif Dalam Connected Community. *Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 5 (2): 5.
- Sumardi. 2022. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Disertasi, Program Doktor Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.
- Sari, Fifian Permata, dan Liantifa, Melifia. 2023. *Strategi Pengembangan Dan Pemasaran UMKM: Teori Dan Studi Kasus*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

- Sukmana, Claretta dan Riduwan. 2022. Strategi Humas SSC Kacapiring Surabaya Dalam Era Digitalisasi Pada Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (JKOMDIS)*, 2 (3): 251-253.
- Takhim, Muhamad, dan Hery, Purwanto. 2018. Filsafat Ilmu Ekonomi Islam. *Syariati : Jurnal Studi Al-Qur'an dan Hukum*, 4 (1): 5.
- Tim Penyusun. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember.
- Tim Penyusun. 2022. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UIN KHAS Jember Press.
- Tulunen. 2023. *Digital Transformation: Role of Digital Leadership*.
- Umam, Muhamad Khoerul. 2024. Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Perspektif Masalah Mursalah. *Jurnal Hukum dan Hukum Islam*, 11 (1): 199-210.
- Umam, Ukrimatul dan Adianto. 2020. Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora*, 4 (1): 160-165.
- Wardani, Reski. 2023. *Digitalisasi Pelayanan Publik: Studi Fenomenologi Tentang Makna Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik*. Tesis. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Wirawan, Vani. 2020. Penerapan E-Government Dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer Di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1 (1): 5.
- Zaenal, Mukarom, dan Laksana, Wijaya. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Zikwan, M, dan Azhari, Erwin. 2024. Mashlahah Mursalah Dalam Aktifitas Ekonomi Dan Bisnis Islam. *Jurnal Hukum Islam*, 10 (1): 151-164.

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Halimatus Zahra  
NIM : 233206060018  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Institusi : Pascasarjana Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad  
Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang berjudul **“Transformasi Digital Dalam Pelayanan Perizinan Pada Optimalisasi Kemaslahatan Usaha UMKM Di Kabupaten Jember”** merupakan hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian pernyataan keaslian tulisan tesis ini, dibuat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD  
J E M B E R

Jember, 11 Maret 2025



Halimatus Zahra  
NIM: 233206060018

## PEDOMAN WAWANCARA

Untuk menjadi acuan dalam peneliti dalam melakukan wawancara terhadap informan yang telah ditentukan, maka pedoman wawancara ini berbentuk sesuai kebutuhan informasi data yang terkait.

### A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Bagaimana sejarah berdirinya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember?
2. Apa Visi dan Misi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember?
3. Bagaimana struktur organisasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember?

### B. Penyajian Data

#### 4. Proses transformasi digital dalam pelayanan perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember

- a. Bagaimana Unsur-unsur transformasi digital yang diterapkan oleh MPP Kabupaten Jember?
- b. Bagaimana bentuk transformasi digital yang diterapkan dalam hal layanan?
- c. Bagaimana proses transformasi digital, sebelum adanya transformasi digital pelayanan publik?
- d. Setelah menerapkan sistem digital apakah memberikan manfaat pada layanan atau masyarakat (pemohon)?
- e. Terkait biaya apakah disesuaikan dengan surat perizinan yang diajukan?
- f. Bagaimana prinsip pelayanan publik yang diterapkan MPP Kabupaten Jember?
- g. Bagaimana tujuan transformasi digital dalam pelayanan publik?
- h. Dalam sistem layanan apakah pihak instansi menerapkan konsep *Service Excellent*?

#### 5. Analisis *masalah* pada transformasi digital untuk optimalisasi pelayanan perizinan usaha UMKM di Kabupaten Jember

- a. Dalam transformasi digital pada sistem layanan apakah memberikan kemaslahatan bagi pihak instansi atau pemohon?

- b. Terkait transformasi, bagaimana manfaat pada tingkatan *masalahah*: dari segi *dharuriyah*, *hajiyyah*, *tahsiniyyah*?
- c. Bagaimana manfaat transformasi digital dalam pelayanan publik?
- d. Jenis usaha apa yang dijalankan oleh Bapak Mahrus?
- e. Bulan berapa terkait surat izin yang terbit di MPP?
- f. Laba yang diperoleh oleh bapak Mahrus dalam setiap hari dari usaha yang dijalankan?
- g. Berapa biaya yang diperlukan Ibu Murti dalam mengeluarkan surat izin?
- h. Laba yang diperoleh Ibu Murti dalam menjalankan usahanya setiap hari?
- i. Bagaimana cara mengukur *masalahah*?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## PEDOMAN OBSERVASI

Untuk mengali data melalui observasi (pengamatan) sesuai dengan fokus penelitian maka peneliti membatasi data yang akan diperoleh dalam observasi.

1. Mengamati langsung terkait MPP, instansi dibawah naungan DPMPTSP
2. Penerapan transformasi digital pada sistem OSS
3. Petugas CS memberikan layanan
4. Layanan pengambilan surat izin sebelum MPP
5. Proses transformasi digital sebelum MPP
6. Kegiatan layanan DPMPTSP
7. Pemohon perizinan



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
PASCASARJANA

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005  
e-mail: pascasarjana@uinkhas.ac.id, Website : <http://pasca.uinkhas.ac.id>



No : B.2951/Un.22/DPS.WD/PP.00.9/10/2024  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian untuk Penyusunan Tugas Akhir Studi

Yth.  
Kepala Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Jember  
Di -  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Dengan hormat, kami mengajukan permohonan izin penelitian di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin untuk keperluan penyusunan tugas akhir studi mahasiswa berikut ini:

Nama : Halimatus Zahra  
NIM : 233206060018  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Jenjang : Magister (S2)  
Waktu Penelitian : 3 Bulan (terhitung mulai tanggal diterbitkannya surat)  
Judul : Transformasi Digital Dalam Pelayanan Perizinan Pada Optimalisasi Kemaslahatan Usaha UMKM Di Kabupaten Jember

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Jember, 3 Oktober 2024  
An. Direktur,  
Wakil Direktur



Saihan

Tembusan :  
Direktur Pascasarjana



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : tJ8u8q





PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
 TERPADU SATU PINTU**

Jl. Gajah Mada Nomor 206, Kaliwates, Jember, Jawa Timur 68131  
 Telepon (0331) 4431707  
 Laman : dpmptsp.jemberkab.go.id, Pos-el : dpmptsp@jemberkab.go.id

**SURAT KETERANGAN**

800/ 257/35.09.325/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : TITA FAJAR A., S.H., M.M.  
 NIP : 19710704 199803 2 006  
 Pangkat/Gol : Pembina Tingkat I (IV/b)  
 Jabatan : Kepala Dinas  
 Unit Kerja : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Kabupaten Jember

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : HALIMATUS ZAHRA  
 NIM : 233206060018  
 Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
 Jenjang : Pascasarjana  
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah melaksanakan kegiatan penelitian dengan judul "Transformasi Digital Dalam Pelayanan Perizinan Pada Optimalisasi Kemaslahatan Usaha UMKM Di Kabupaten Jember" pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember pada tanggal 22 Oktober 2024 sampai dengan 31 Desember 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana semestinya.

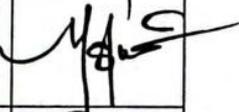
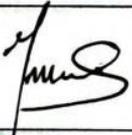
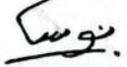
Jember, 14 Maret 2025

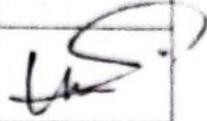
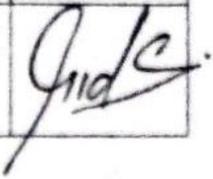
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 KABUPATEN JEMBER



TITA FAJAR A., S.H., M.M.  
 Pembina Tingkat I  
 NIP. 19710704 199803 2 006

### JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No	Tanggal	Jenis Kegiatan	TTD
1	22 Oktober 2024	Minta surat rekomendasi kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol). (Sebagai syarat diterima untuk penelitian di Dinas)	
2	27 Oktober 2024	Menyerahkan surat izin penelitian kepada MPP Kabupaten Jember. Menemui Bapak Andika.	
3	15 November 2024	Wawancara dengan Ibu Tita (Kepala Dinas DPMPTSP)	
4	30 Oktober 2024	Melakukan wawancara lagi dengan Ibu Dian (Kasubag Umum dan Kepegawaian)	
5	31 Oktober 2024	Wawancara dengan Ibu Fidiyah Yuliasari (Sub Koordinator Perizinan)	
6	04 November 2024	Wawancara dengan Bapak Agung (Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan)	
7	28 November 2024	Wawancara dengan Bapak Riyan (Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan)	
8	06 Desember 2024	Wawancara dengan Bapak Yusriansyah (Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan Reklame)	
9	15 Desember 2024	Wawancara dengan Ibu Murti (Pemohon izin UMKM)	
10	17 Desember 2024	Wawancara dengan Ibu Nuki (Karyawan sekaligus Bendahara)	
11	25 Desember 2024	Wawancara dengan Ibu Nanik Hariyati (Bidang Penanaman Modal)	
12	25 Desember 2024	Wawancara dengan Bak Gium	

		(Pemohon Perizinan)	
13	25 Desember 2024	Wawancara dengan Bapak Mahrus (Pemohon Perizinan)	
14	02 Januari 2025	Melakukan wawancara lagi dengan Bapak Fandi (Koordinator Penanaman Modal)	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jalan Letjen S Parman No. 89 Telp. 337853 Jember

Kepada  
Yth. Sdr. Kepala Dinas Koperasi dan Usaha  
Mikro Kabupaten Jember  
di -  
Jember

**SURAT REKOMENDASI**

Nomor : 074/3224/415/2024

Tentang  
**PENELITIAN**

Dasar : 1. Permendagri RI Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Permendagri RI Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian  
2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember

Memperhatikan : Surat Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 22 Oktober 2024, Nomor: B.2951/Un.22/DPS.WD/PP.00.9/10/2024, Perihal: Permohonan Izin Penelitian untuk Penyusunan Tugas Akhir Studi. (YTH. Kepala Bakesbangpol Jember)

**MEREKOMENDASIKAN**

Nama : HALIMATUS ZAHRA  
NIM : 233206060018  
Daftar Tim : Peneliti: Halimatus Zahra  
Kaprod: Nikmatul Masruroh

Instansi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember/ Ekonomi Syariah  
Alamat : Jl. Mataram No.1, Karang Mluwo, Mangli, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember.  
Keperluan : Melaksanakan kegiatan penelitian *dengan judul/terkait* Transformasi Digital Dalam Pelayanan Perizinan Pada Optimalisasi Kemaslahatan Usaha UMKM Di Kabupaten Jember

Lokasi : Jl.Gajah Mada, No. 206 Kelurahan Kaliwates, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118  
Waktu Kegiatan : 22 Oktober 2024 s/d 31 Desember 2024

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan.
  2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik.
  3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.
- Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Ditetapkan di : Jember  
Tanggal : 26 Oktober 2024

**KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK  
KABUPATEN JEMBER**

Ditandatangani secara elektronik



j-krep.jemberkab.go.id

**Drs. SIGIT AKBARI, M.Si.**  
**PEMBINA UTAMA MUDA**  
**NIP. 19650309 198602 1 002**

## DOKUMENTASI



*Sumber:* wawancara dengan Bapak Riyan selaku Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan.



*Sumber:* wawancara dengan Ibu Nuki selaku karyawan sekaligus bendahara.



*Sumber:* wawancara Ibu Fidiyah selaku koordinator DPMPSTP



*Sumber:* wawancara Bapak Yusriansyah selaku Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan Reklame.



*Sumber:* wawancara Bapak Agung selaku Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan



*Sumber:* Pemohon perizinan pada DPMPTSP



Sumber: Pemohon Perizinan MPP



Sumber: Pemilik Modal UMKM beserta karyawan



Sumber: wawancara Bapak Hadi selaku pemilik usaha Cak Surip



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## TRANSKRIP WAWANCARA

Nama: Ibu Tita Fajar

Jabatan: Kepala MPP

Fokus 1

Bagaimana unsur transformasi digital pada organisasi yang diterapkan?

Membangun keterampilan ataupun kemampuan itu dalam SDM nya kita bimbingan teknis, biasanya ada undangan dari Kota Provinsi maupun Pusat hal ini biasanya dari Dinas ini mewakili anggotanya, yang mana SDM nya untuk mengikuti diklat.

Nama: Ibu Dian

Jabatan: Kasubag Umum dan Kepegawaian

Fokus 1

Bagaimana bentuk transformasi digital yang diterapkan dalam hal layanan?

Sebenarnya ada pelatihan-pelatihan yang disediakan oleh Pemerintah Pusat ataupun Provinsi untuk melatih SDM nya dalam hal pelayanan Publik. Biasanya kita mendelegasikan kebeberapa CS, kebeberapa anggota, dengan tujuan untuk mengoptimalkan dari pada pelayanan yang ada disini, dengan cara mendiklatkan para pegawai dan staf, baik setiap CS yang di pengolaan juga ada, bimtek itu banyak macamnya disana, jadi kita ikutkan kesana untuk diklat atau pelatihan.

Nama: Ibu Fidiyah

Jabatan: Sub Koordinator Perizinan

Fokus 1

Bagaimana proses transformasi digital, sebelum adanya transformasi digital pelayanan publik?

Kalau UKM sendiri, perizinan usaha kan sekarang NIB semenjak adanya PP No. 5 Tahun 2021 (terkait OSS), itu kan layanan starnya di DPMPSTP, jadi meskipun koordinator kita juga punya layanan A B C, D, kita pelayanan melalui *online* semua untuk UMK melalui No. Induk Berusaha (NIB), (OSS), Hal ini semacam *Website* (aplikasi berbasis web, <https://oss.go.id>).

Nama: Bapak Agung

Jabatan: Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan

Fokus 1

Setelah menerapkan sistem digital apakah memberikan manfaat pada layanan atau masyarakat (pemohon)?

Alhamdulillah dari adanya proses transformasi digital serta fasilitas yang mendukung, pemohon pastinya lebih efektif dan efisien (Murah, cepat dan praktis). Bagi pihak instansi PTSP pun juga mengurangi Peperles akhirnya mengurangi operasional, bisa dialihkan ke pekerjaan lainnya gitu. Kalau dari kolaborasi itu lebih tepatnya pada rapat dengan beberapa pimpinan, iya rapat dengan OPD, kemudian koordinasi FGD, serta melakukan *Covi Morning* kayak gitu dengan tim teknis.

Nama: Bapak Yusriansyah

Jabatan: Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan Reklame

Fokus 1

Terkait biaya apakah disesuaikan dengan surat perizinan yang diajukan?

Rincian biaya dan tata cara pembayaran, pada izin usaha yang terbitannya OSS terkait biaya gratis, pembiayaan yang ada pada Izin Mendirikan Bangunan (IMB) karena retribusinya resmi yang dikeluarkan oleh Cipta Karya nanti pembayaran bisa dilakukan di MPP Bank Jatim, ada loket Bank Jatim. Selain itu yang melakukan pembayaran adalah reklame bukan terakit perizinannya akan tetapi pembayaran biaya ke pajak yaitu Pajak Reklame hal ini satu tahun sekali untuk yang Insidentil melihat periode pemasaran.

Nama: Bapak Riyan

Jabatan: Seksi Pelayanan dan Penetapan Perizinan

Fokus 1

Bagaimana prinsip pelayanan publik yang diterapkan MPP Kabupaten Jember?

Yang punya keterkaitan langsung dengan pemohon pada bidang CS Ada 4, yang tiga itu proses izin, satu pengambilan izin yang pojok, yang satu itu pengambilan

izin, dua sampai empat itu pemrosesan jadi bisa semua melayani semua izin, meskipun selain UMKM. Karena penempatan setiap pegawai itu dilihat dari komunikasinya untuk memberikan pengembangan dari masyarakat, kenapa pihak CS soalnya itu kayak wajahnya DPMPTSP jadi kita kasih seperti bekal dalam pelayanannya, contohnya seperti teman-teman di Bank jadi menarik, jadi pelayanannya seramah mungkin dalam 3S (Senyum, Sapa, Salam)

Nama: Ibu Nuki

Jabatan: Karyawan Sekaligus Bendahara

Fokus 1

Bagaimana tujuan transformasi digital dalam pelayanan publik?

Alhamdulillah dari adanya proses transformasi digital serta fasilitas yang mendukung, pemohon pastinya lebih efektif dan efisien (Murah, cepat dan praktis). Bagi pihak instansi PTSP pun juga mengurangi Peperles ahirnya mengurangi operasional, bisa dialihkan ke pekerjaan lainnya gitu.

Nama: Ibu Nanik Hariyati

Jabatan: Bidang Penanaman Modal

Fokus 1

Dalam sistem layanan apakah pihak instansi menerapkan konsep *Service Excellent*?

Biasanya untuk pelayanan kita evaluasi tiap minggu, misalnya ada pasti ada sesi satu dua itu, kita sebisa mungkin mereda kita endak terlalu pakek emosi, jadi kita kalau sekiranya ke staf gak bisa konsultasi ke atasnya, kalau atasannya kita terus jadi kita gak langsung mutusin gak bisa gitu akan tetapi jadi tetap kita persuasif. Dan ketepatan dalam proses perizinan yang dilakukan oleh petugas dilihat dari ketelitian data berkas pemohon, yaitu surat rekom yang keluar nantinya tidak salah, kesalahan ini dilihat pada penyesuaian data, apakah sudah sesuai dengan data pemohon atau ada nama yang keliru semisal, bisa dari tanggal atau lainnya

Nama: Bapak Fandi

Jabatan: Koordinator Penanaman Modal

Fokus 2

Dalam transformasi digital pada sistem layanan apakah memberikan kemaslahatan bagi pihak instansi atau pemohon?

Adanya MPP disini tentunya memberikan manfaat kalau secara reformasi birokrasi dan sistem yang kami sediakan bagi pemohon akan tetapi masyarakat masih ada yang kesini tentunya, dan pemohon ada yang melewati secara OSS sendiri, jadi pemohon bisa mengakses izin dimana saja asalkan prosedurnya mereka bisa, apabila ada kendala pemohon bisa datang kesini, utntuk cepatnya surat izin yag terbit tergantung berkas-berkas yang di apload lengkap atau secara administrasi lengkap, karena untuk mengukur cepatnya dalam perizinan sesuai PP 5 2021 28 hari kerja paling lama. Dengan adanya sistem OSS bisa memberikan manfaat kepada masyarakat yang awalnya perizinan satu bulan bisa dipangkas dengan 28 hari kerja paling lama, manfaat dari hal ini bisa mengurangi biaya, tenaga dan waktu.

Nama: Ibu Tita Fajar

Jabatan: Kepala MPP

Fokus 2

Terkait transformasi, bagaimana manfaat pada tingkatan *masalah*: dari segi *dharuriyah, hajiyyah, tahsiniyyah*?

Adanya MPP disini tentunya memberikan manfaat kalau secara reformasi birokrasi dan sistem yang kami sediakan bagi pemohon akan tetapi masyarakat masih ada yang kesini tentunya, dan pemohon ada yang melewati secara OSS sendiri, jadi pemohon bisa mengakses izin dimana saja asalkan prosedurnya mereka bisa, apabila ada kendala pemohon bisa datang kesini, utntuk cepatnya surat izin yag terbit tergantung berkas-berkas yang di apload lengkap atau secara administrasi lengkap, karena untuk mengukur cepatnya dalam perizinan sesuai PP 5 2021 28 hari kerja paling lama. Dengan adanya sistem OSS bisa memberikan manfaat kepada masyarakat yang awalnya perizinan satu bulan bisa dipangkas

dengan 28 hari kerja paling lama, manfaat dari hal ini bisa mengurangi biaya, tenaga dan waktu.

Nama: Ibu Dian

Jabatan: Kasubag Umum dan Kepegawaian

Fokus 2

Bagaimana manfaat transformasi digital dalam pelayanan publik?

Dalam layanan disini MPP terdiri dari beberapa layanan untuk memudahkan masyarakat, kalau MPP kan dibawah naungan DPMPTSP cuman untuk tenanya ini dari dinas lain, jadi Kepala Dinas yang lain ikut Dinas DPMPTSP, cuman disini kita sediakan tempat saja seperti Polres, BPJS, Pendidikan, dan Bank Jatim dan sebagainya.

Nama: Bapak Mahrus

Jabatan: Pemohon Perizinan UMKM

Fokus 2

Jenis usaha apa yang dijalankan oleh Bapak Mahrus?

Usaha yang saya lakukan itu mbak skala resikonya rendah, mengurus surat izin tahun lalu awal 2024, awal mulanya Dinas Teknis itu survei lapangan posisinya di Pasar Mangli dengan mendata UMKM, saya ditawari untuk izin gratis pada waktu itu disamping usaha saya ada yang jualan kripik dan sebagainya dari situ saya didata ditanya alamat, KTP, No. Hp serta email. Untuk biayanya gratis cumak saya ngurusin kesana 1 kali mbak, terkait biaya di transportasi untuk menanyakan kembali terkait izinnya seperti itu, satu kali kesana paling gak nyampek satu liter bensin mbak, saya anggap biayanya disitu yaitu 1 kali ke Instansi MPP setelah itu saya tidak ngurus lagi, saat itu cepat prosesnya cumak sama saya itu gak diteruskan terkait izin itu, maksudnya tidak saya ambil diinstansi.

Nama: Bak Gium

Jabatan: Pemohon Perizinan

Fokus 2

Bagaimana terikait sarana dan prasarana dalam hal layanan?

Sarana dan prasarana di dinas ini menunjang, masyarakat pemohon izin merasa santai, tempat runag tunggu sesuai dengan tenanya masing-masing, ke CS sesuai dengan antrian dengan pengambilan nomor antrian elektronik, dan selebihnya instansi MPP seperti halnya nuansa cafe di dalamnya, jadi pemohon tidak tegang tetap santai karena tempatnya pas dalam layanan publik MPP

Nama: Ibu Murti

Jabatan: Pemohon Perizinan UMKM

Fokus 2

Laba yang diperoleh Ibu Murti dalam menjalankan usahanya setiap hari?

Usaha yang saya jalankan dari 2018 mbak, proses perizinan sekarang sudah cepat tidak kayak dulu, cuman saya tidak nginput sendiri, setelah survei lapangan dari Dinas Teknis bahwa ada izin gratis saya diajukan, untuk penerbitan proses izin tanpa dibantu siap-siapa yaitu asli dari prosedur Dinas Teknis untuk di lanjut pada Dinas MPP, sebelumnya itu ditentukan dulu jenis usahanya terus diminta KTP dan buat email mbak, dengan sistem OSS sekarang gak perlu bolak balik ke kantor bisa ternyata diakses dari rumah cumak kekurangan saya itu masih belum bisa nginput sendiri takut ada kesalahan, tapi setelah data saya masuk di DPMPTSP pihak instansi melakukan pendampingan, dan sosialisasi untuk pemohon yang belum bisa, jadi kita kesana. Untuk biaya di transportasi saja yaitu buat beli bensin dari Dinas sendiri itu tidak ada.

## RIWAYAT HIDUP



Halimatus Zahra dilahirkan di Sumenep, Jawa Timur tanggal 26 Mei 1998, anak kedua dari dua bersaudara Pasangan Bapak Ma'iyah dan Ibu Riskiyah. Alamat: Desa Ambunten Barat Kecamatan Ambunten Kabupaten Sumenep, Hp. 085232515864, Email: [halimatuszahra809@gmail.com](mailto:halimatuszahra809@gmail.com). Pendidikan Dasar dan Menengah telah ditempuh di kampung halamannya di Sumenep Ambunten Barat. Sekolah Menengah Atas ditempuh di SMA Negeri 1 Ambunten. Sekolah Dasar tamat pada tahun 2011. Sekolah Menengah Pertama tamat pada tahun 2014, dan Sekolah Menengah

Atas tamat pada tahun 2017.

Pendidikan berikutnya ditempuh di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember hingga selesai pada tahun 2022. Lalu melanjutkan studi Pascasarjana di Perguruan Tinggi yang sama Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Semasa menjadi mahasiswa penulis aktif dalam beberapa organisasi kemahasiswaan ekstra maupun intra kampus diantaranya Public Relation Kelompok Studi Pasar Modal (KSPM), Kelompok Studi Ekonomi Islam, Ikatan Mahasiswa Madura (JONGMA), dan peneliti masih aktif di Himpunan Mahasiswa Program Magister (HMPM) sebagai Networking, serta Kajian Riset UIN KHAS Jember pada bidang Publikasi. Serta sampai saat ini penulis tetap aktif berproses di masyarakat dan berambisi untuk terus berkontribusi di masyarakat khususnya dalam pengembangan dan pemahaman lebih lanjut mengenai ekonomi baik secara praktis maupun akademis.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R