

Analisis Program Saleha (Sadar Legalitas Berusaha) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Timur

Elsandra Veronika Putri¹, Magda Faradiba Mauludia Agung²

Universitas Pembangunan Negeri “Veteran” Jawa Timur

feronicaputri55@gmail.com

Abstract. *The issue of business licensing services is still characterized by the low level of business legality ownership, particularly among micro and small enterprises. This condition is influenced by limited public understanding and the perception that licensing procedures are complicated, time-consuming, and costly. In response to these challenges, the Investment and One-Stop Integrated Service Agency of East Java Province (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/DPMPTSP) developed the SALEHA (Sadar Legalitas Berusaha – Awareness of Business Legality) Program as a public service innovation through a direct community outreach approach. This study aims to analyze the SALEHA Program as a public service innovation based on Robbins’ innovation theory, which encompasses the dimensions of novelty, usefulness, applicability, and impact of change. The research employed a qualitative descriptive method, with data collected through in-depth interviews and observations. The findings indicate that the SALEHA Program fulfills all four characteristics of innovation. The program introduces improvements in service delivery mechanisms, provides tangible benefits for business actors, can be effectively implemented with adequate resource support, and contributes to enhancing service quality as well as increasing public awareness of the importance of business legality.*

Keywords: *Public Service Innovation, SALEHA Program, DPMPTSP, Business Licensing, Business Legality.*

Abstrak. Permasalahan pelayanan perizinan usaha masih ditandai oleh rendahnya tingkat kepemilikan legalitas usaha, terutama pada pelaku usaha mikro dan kecil. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan pemahaman masyarakat serta persepsi bahwa prosedur perizinan bersifat rumit, memakan waktu, dan berbiaya tinggi. Menanggapi permasalahan tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Timur mengembangkan Program SALEHA (Sadar Legalitas Berusaha) sebagai inovasi pelayanan publik dengan pendekatan pelayanan langsung kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Program SALEHA sebagai inovasi pelayanan publik berdasarkan teori inovasi Robbins yang mencakup unsur kebaruan, kebermanfaatan, keteraplikasian, dan dampak perubahan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program SALEHA memenuhi keempat karakteristik inovasi tersebut. Program ini menghadirkan pembaruan dalam mekanisme pelayanan, memberikan manfaat nyata bagi pelaku usaha, dapat diimplementasikan secara efektif dengan dukungan sumber daya yang memadai, serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya legalitas usaha.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik, SALEHA, DPMPTSP

Received Feb 12, 2026; Revised March 22, 2026; Accepted may 29, 2026

* Elsandra Veronika Putri: Email: feronicaputri55@gmail.com

PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Timur merupakan bentuk penamaan baru yang menggantikan Badan Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur. Pembentukan lembaga dengan nama baru ini didasarkan pada Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 88 Tahun 2016 yang berisi mengenai Kedudukan, Struktur Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja DPMPTSP Provinsi Jawa Timur. Peraturan tersebut menggantikan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 10 Tahun 2008 yang sebelumnya menjadi landasan pembentukan Badan Penanaman Modal.

Secara historis, urusan penanaman modal di daerah telah mengalami perubahan kelembagaan yang cukup panjang. Sebelum menjadi Badan Penanaman Modal, instansi ini bernama Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Timur, yang dibentuk melalui Keputusan Gubernur Tahun 1989. Perubahan demi perubahan dilakukan untuk menyesuaikan kebutuhan pelayanan publik dan dinamika kebijakan pemerintah, hingga akhirnya berbentuk DPMPTSP sebagai perangkat daerah yang mengintegrasikan fungsi penanaman modal dan pelayanan perizinan.

Pelayanan publik merupakan salah satu tolok ukur utama dalam menilai mutu serta efektivitas pelaksanaan pemerintahan. Dalam kerangka fungsi administrasi publik, pelayanan kepada masyarakat tidak semata-mata dimaknai sebagai kegiatan pemberian jasa dan informasi, melainkan juga sebagai wujud interaksi dua arah antara pemerintah sebagai penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai pihak yang memanfaatkan serta menerima layanan tersebut (Juni et al., 2025). Kualitas layanan menjadi salah satu faktor yang menentukan tingkat legitimasi serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan publik merupakan agenda utama dalam reformasi birokrasi dan perwujudan tata kelola pemerintahan yang modern di Indonesia.

Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya mengandalkan prosedur standar atau mekanisme birokrasi konvensional. Inovasi menjadi elemen penting untuk memastikan layanan lebih cepat, akuntabel, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Khususnya di sektor perizinan, inovasi dapat membantu pemerintah memberikan layanan yang lebih responsif, mengurangi hambatan administratif, dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Bagi DPMPTSP, inovasi dalam bentuk pendekatan proaktif terhadap masyarakat dan pelaku usaha menjadi salah satu strategi yang menjanjikan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik.

Namun pelayanan publik khususnya terkait perizinan masih menghadapi banyak tantangan yang berasal dari berbagai sumber, salah satunya yakni berasal dari masyarakat sebagai penerima manfaat dari penyelenggara layanan. Masalah yang sering muncul dalam pelaksanaan pelayanan perizinan publik yang berasal dari masyarakat biasanya berkaitan erat dengan kurangnya pemahaman dan informasi terkait pelayanan perizinan yang menjadi kewajiban masyarakat.

Ketidaktahuan dan minimnya informasi tersebut membuat masyarakat cenderung menolak melakukan perizinan karena masyarakat merasa bahwa alur yang akan mereka tempuh untuk melakukan perizinan akan rumit dan berbelit-belit. Di era saat ini masyarakat banyak menuntut kemudahan dalam mengurus segala layanan publik yang disediakan negara termasuk juga perizinan, jika layanan yang diberikan sangat birokratif maka banyak pula masyarakat yang merasa enggan untuk memenuhi kewajibannya melakukan perizinan pada dinas terkait.

Oleh karena itu, dengan permasalahan tersebut, diperlukan inovasi yang mampu mendorong masyarakat untuk melakukan perizinan yang merupakan kewajiban bagi setiap masyarakat yang merupakan pelaku usaha agar usahanya memiliki legalitas dan kepastian hukum sehingga terhindar dari risiko sanksi, denda, atau penutupan usaha akibat dianggap

ilegal. Inovasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Timur yakni membuat program yang bernama SALEHA yaitu program Sadar Legalitas Berusaha yang dirancang dengan metode jembut bola dengan mendatangi suatu wilayah untuk diberikan pendampingan langsung kepada pelaku usaha dalam mengurus Nomor Induk Berusaha (NIB), selain untuk melindungi usaha yang didirikan adanya perizinan usaha juga membantu pelaku usaha mendapatkan akses pembiayaan, pembinaan atau pelatihan, dan juga bantuan modal.

Artikel ini berusaha untuk memberikan informasi dan analisis berdasarkan data mengenai program SALEHA yang ada dalam DPMPTSP Provinsi Jawa Timur sebagai inovasi pelayanan publik pada fokus perizinan usaha bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan metodologi penelitian dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam fenomena dan aktivitas yang berlangsung dalam. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali informasi berdasarkan perspektif subjek penelitian serta kondisi nyata yang terjadi di lapangan (Septiani & Wardana, 2022). Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif, dengan memberikan gambaran rinci mengenai inovasi pelayanan di DPMPTSP dalam bentuk program bernama SALEHA. Penggunaan metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ini dipandang relevan karena mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai pelaksanaan dan dinamika Program SALEHA sebagai inovasi pelayanan publik. Dalam prosesnya, penelitian ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap narasumber. Kombinasi antara wawancara dan observasi sebagai teknik pengumpulan data primer digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh dan memberikan informasi rinci mengenai program SALEHA, sementara observasi memberikan data faktual berdasarkan pengamatan yang dapat memperkuat atau membandingkan hasil wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program SALEHA (Sadar Legalitas Berusaha) merupakan inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Timur melalui Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sejak tahun 2023 (kedirikota.go.id, 2018). Program ini dirancang sebagai respons atas rendahnya tingkat kepemilikan legalitas usaha, khususnya Nomor Induk Berusaha (NIB), di kalangan pelaku usaha mikro dan kecil. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengurusan perizinan disebabkan oleh keterbatasan informasi, persepsi prosedur yang rumit, serta anggapan bahwa pengurusan izin memerlukan biaya, waktu, dan tenaga yang besar.

Melalui Program SALEHA, DPMPTSP mengubah pola pelayanan konvensional menjadi pelayanan proaktif dengan pendekatan jemput bola, yaitu mendatangi langsung masyarakat di berbagai wilayah Jawa Timur untuk memberikan layanan penerbitan NIB (Nomor Induk Berusaha) secara gratis sekaligus melakukan edukasi terkait pentingnya legalitas usaha.

Analisis Program SALEHA dalam artikel ini mengacu pada teori inovasi Robbins yang menekankan empat karakteristik utama inovasi, yaitu kebaruan (*newness*), kebermanfaatan (*usefulness*), dapat diaplikasikan (*applicability*), dan memberikan perubahan (*change impact*).

Kebaruan (*Newness*)

Program SALEHA (Sadar Legalitas Berusaha) menunjukkan adanya pembaruan dalam

mekanisme pelayanan perizinan usaha di DPMPTSP Provinsi Jawa Timur. Sebelum implementasi program ini, pelayanan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dilaksanakan secara terpusat di kantor DPMPTSP, sehingga masyarakat harus hadir secara langsung untuk mengurus perizinan usahanya. Pola pelayanan tersebut cenderung bersifat konvensional dan belum sepenuhnya menjangkau pelaku usaha yang memiliki keterbatasan akses dan informasi.

Melalui Program SALEHA, pendekatan pelayanan mengalami perubahan dengan diterapkannya metode jemput bola, di mana aparat DPMPTSP mendatangi langsung masyarakat di berbagai wilayah untuk memberikan layanan perizinan usaha secara gratis. Pendekatan ini mencerminkan adanya perbedaan metode pelayanan dibandingkan dengan praktik sebelumnya dan menghadirkan perbaikan dalam cara organisasi merespons kebutuhan masyarakat.

Sejalan dengan pandangan Robbins, inovasi tidak selalu berarti menciptakan sesuatu yang sepenuhnya baru, melainkan dapat berupa pengembangan metode atau praktik yang lebih efektif. Kebaruan program SALEHA terletak pada transformasi pola pelayanan dari yang bersifat pasif menjadi lebih proaktif dan adaptif terhadap kondisi lingkungan pelayanan publik.

Kebermanfaatan (*Usefulness*)

Program SALEHA memberikan dampak positif yang langsung dirasakan oleh Masyarakat, khususnya pelaku usaha mikro dan kecil, dalam memperoleh legalitas usaha. Meskipun program ini tidak dikhususkan hanya untuk pelaku usaha mikro, namun dampak signifikan yang diperoleh terdapat pada pelaku usaha mikro yang memang dari segi tenaga, waktu, dan biaya memang terbatas dibandingkan dengan pelaku usaha makro. Pelayanan perizinan yang dilakukan tanpa pungutan biaya serta dilaksanakan langsung di lokasi masyarakat memberikan kemudahan akses dan mengurangi beban administratif yang sebelumnya dirasakan sebagai hambatan dalam pengurusan izin usaha.

Keberadaan Program SALEHA juga berkontribusi dalam meningkatkan perlindungan usaha melalui kepemilikan NIB sebagai identitas resmi usaha. Legalitas yang diberikan tidak hanya memberikan kepastian hukum, adanya legalitas yang diberikan melalui penerbitan NIB membuka peluang bagi pelaku usaha untuk mengakses berbagai program pendukung pemerintah yang diciptakan khusus untuk kesejahteraan pelaku usaha mikro dan kecil. Kondisi ini menunjukkan bahwa Program SALEHA tidak hanya berorientasi pada output administratif, tetapi juga pada peningkatan manfaat jangka panjang bagi pelaku usaha.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, program SALEHA memenuhi kriteria indikator inovasi, karena mampu memberikan manfaat langsung bagi Masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Timur.

Dapat Diaplikasikan (*Applicability*)

Sejak diperkenalkan pada tahun 2023, program ini telah dilaksanakan secara berkelanjutan dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat, masukan dari berbagai pemangku kepentingan yang dilakukan dalam MUSRENBANG, serta ketersediaan anggaran yang ada. Pelaksanaan program ini didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang pelayanan perizinan serta sarana pendukung yang memungkinkan penerbitan NIB dilakukan langsung di lapangan. Di DPMPTSP pelaksana program SALEHA didukung oleh keterlibatan aparat yang berasal dari Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Bidang PTSP merupakan unit kerja yang secara struktural dan fungsional bertanggung jawab langsung terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan, sehingga aparat yang terlibat memiliki kompetensi, pengalaman, dan pemahaman yang memadai terkait prosedur

serta standar pelayanan publik.

Keterlibatan aparatur PTSP dalam pelaksanaan Program SALEHA menunjukkan bahwa inovasi ini dijalankan oleh sumber daya manusia yang telah terbiasa menangani proses pelayanan perizinan, Kompetensi aparatur tersebut ditunjang oleh ketersediaan fasilitas yang memadai. Salah satu bentuk dukungan tersebut adalah penyediaan transportasi operasional berupa mini bus pelayanan yang dilengkapi dengan berbagai peralatan pendukung. Mini bus ini berfungsi sebagai sarana mobilisasi aparatur sekaligus sebagai unit pelayanan bergerak yang memungkinkan pelaksanaan pelayanan perizinan dilakukan langsung di lokasi masyarakat. pelaksanaan program agar tetap berjalan sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan yang berlaku, meskipun layanan diberikan di luar lingkungan kantor DPMPTSP.

Fleksibilitas dalam pelaksanaan program mencerminkan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan inovasi dengan kondisi nyata di lapangan tanpa mengabaikan prosedur pelayanan yang berlaku. Sesuai dengan pendapat Robbins, suatu inovasi harus bersifat realistis dan dapat dilaksanakan dengan sumber daya yang tersedia. Program SALEHA memenuhi aspek tersebut karena dapat dijalankan tanpa perubahan struktural yang besar, namun tetap mampu memberikan hasil yang signifikan dalam peningkatan pelayanan publik.

Memberikan Perubahan (*Change Impact*)

Pendekatan jemput bola mendorong perubahan prosedur kerja aparatur. Dari sisi pelayanan, pendekatan jemput bola mengubah pola kerja DPMPTSP dari yang sebelumnya menunggu masyarakat menjadi lebih proaktif untuk mendatangi suatu wilayah untuk melayani kebutuhan Masyarakat terkait perizinan usaha. Perubahan ini berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal kecepatan, kemudahan, dan kepuasan masyarakat.

Adanya program SALEHA juga berperan dalam mendorong perubahan sikap masyarakat terhadap pentingnya legalitas usaha. Melalui layanan yang disertai dengan penyampaian informasi dan edukasi, pelaku usaha menjadi lebih memahami bahwa perizinan usaha merupakan bentuk perlindungan dan legitimasi usaha. Hal ini menunjukkan adanya perubahan kesadaran masyarakat sebagai salah satu dampak penting dari implementasi program.

KESIMPULAN

Program SALEHA (Sadar Legalitas Berusaha) merupakan inovasi pelayanan publik yang diinisiasi oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Timur sebagai respons terhadap rendahnya kepemilikan legalitas usaha di kalangan pelaku usaha, khususnya usaha mikro dan kecil. Pendekatan pelayanan jemput bola yang diterapkan menunjukkan adanya perubahan mendasar dalam mekanisme pelayanan perizinan, dari pola pelayanan yang terpusat di kantor menjadi pelayanan yang mendekati masyarakat secara langsung. Transformasi tersebut mencerminkan upaya organisasi publik untuk beradaptasi terhadap kebutuhan masyarakat dan dinamika lingkungan pelayanan.

Analisis berdasarkan teori inovasi Robbins menunjukkan bahwa Program SALEHA memenuhi karakteristik inovasi yang meliputi unsur kebaruan, kebermanfaatan, keteraplikasian, dan dampak perubahan. Kebaruan tercermin dari pembaruan metode pelayanan yang lebih proaktif dan fleksibel. Kebermanfaatan terlihat dari kemudahan akses layanan perizinan, pengurangan beban biaya, waktu, dan tenaga, serta peningkatan perlindungan usaha melalui kepemilikan Nomor Induk Berusaha. Aspek keteraplikasian

didukung oleh kesiapan sumber daya manusia yang kompeten dari Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, ketersediaan sarana dan prasarana, serta dukungan transportasi layanan berupa mini bus yang memungkinkan pelayanan dilakukan secara efektif di lapangan. Dampak perubahan dapat diamati melalui peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan tumbuhnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya legalitas usaha.

Dari temuan yang telah dipaparkan tersebut, menegaskan bahwa Program SALEHA tidak hanya berorientasi sebagai layanan administratif, namun lebih dari itu, program SALEHA juga sebagai strategi inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keberlanjutan Program SALEHA perlu didukung melalui penguatan perencanaan pelaksanaan agar jangkauan layanan semakin merata di seluruh wilayah Provinsi Jawa Timur. Peningkatan kapasitas aparatur melalui pengembangan kompetensi pelayanan berbasis inovasi juga menjadi faktor penting untuk menjaga konsistensi kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- BPK RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 29 Tentang Kearsipan*. <https://Praturan.Bpk.Go.Id/Details/38788/Uu-No-43-Tahun-2009>
- Hardiansyah, (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya Edisi Revisi*. Yogyakarta: Gava Media
- Isguntoro, T. (2018). *Inovasi Layanan Matadelta (Mobile Aspirasi Anggota Dprd Kota Delta) Di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sidoarjo*. Publika, 6(3), P. 7.
- Junaidi, A. D. (2022). *Solusi Adaptasi Kebiasaan Dengan Kreativitas Dan Inovasi*. *Journal Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 56–59.
- Juni, V. N., Diastuti, A., & Ayyustia, R. (2025). *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Melalui Inovasi Digital Di Kelurahan Sunter Agung Universitas Terbuka Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Melalui Inovasi Digital Di Kelurahan Sunter Agung Tersebut . Digitalisasi Layanan Publik Diyakini Mampu Memberikan Percepatan Proses*.
- Kedirikota.Go.Id. (2018). *Hadirkan Inovasi Saleha, Dpmptsp Provinsi Jatim Berkolaborasi Dengan Dpmptsp Kota Kediri Bantu Pelaku Umkm Urus Legalitas Usaha*. <https://Www.Kedirikota.Go.Id/P/Berita/10113254/Hadirkan-Inovasi-Saleha-Dpmptsp-Provinsi-Jatim-Berkolaborasi-Dengan-Dpmptsp-Kota-Kediri-Bantu-Pelaku-Umkm-Urus-Legalitas-Usaha>
- Pando, K., J. Lengkong, F. D., & M. Ruru, J. (2023). *Mekanisme Penyusunan Anggaran Penerimaan Dan Belanja Kelurahan (Studi Di Kelurahan Pante Sagu Kecamatan Pulau Batang Dua Kota Ternate)* Klifandi. *Jurnal Administrasi Publik*, 1x(2), 179–189.
- Pranogyo, A. B., Ramaditya, M., & Sumampouw, R. W. J. (2021). *Perilaku Organisasi*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Septiani, R. A. D., & Wardana, D. (2022). *Implementasi Program Literasi Membaca 15 Menit Sebelum Belajar Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Minat Membaca*. *Jurnal Perseda*, V(2), 130–137.
- Studi, J., & Dan, K. (2012). *Riset Desain Dalam Metodologi Penelitian Mohammad Mulyadi* (. 16(1), 71–80.