

Reformasi Tata Kelola Transisi di Bidang Pelayanan Perizinan: Studi kasus Penerbitan Layanan Perizinan Usaha (IMB) di Kabupaten Badung

Ni Made Dwi Widari*

1. Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Margarana, Tabanan-Indonesia

Email Korespondensi: widari.an.16.01@gmail.com

How to Cite:

Widari, N. M.D. (2026). Reformasi Tata Kelola Transisi di Bidang Pelayanan Perizinan : Studi kasus Penerbitan Layanan Perizinan Usaha (IMB) di Kabupaten Badung. *Jurnal Widya Mahavira*, 2(1), 56-65.

Abstract-This study explores the dynamics of governance reform in the context of institutional transition of business licensing services in Badung Regency, Bali. The transformation from the Integrated Licensing Service Agency (BPPT) to the Investment and One-Stop Integrated Service Agency (DPMPTSP), and then to the Public Service Mall (MPP) model, reflects the local government's systematic efforts to respond to demands for transparency, efficiency, and accessibility of public services in the digital era. Badung Regency, as one of Indonesia's leading tourism destinations with high economic dynamics, faces dual pressures: on the one hand, it must facilitate rapid investment and business growth, and on the other hand, it must ensure accountable licensing governance and protect the interests of local communities. This context makes the Badung case study relevant and strategic for understanding how governance reform is implemented in the complex reality of local governance. The purpose of this study is to analyze the process, challenges, and impacts of transitional governance reforms on business licensing services in Badung Regency for the 2017-2024 period. This study specifically examines changes in institutional structures that may affect the quality of public services, the extent to which digitalization of the licensing process has changed patterns of interaction between the government and business actors, and how these practices are impacted. good governance applied in the context of organizational transition involving changes in systems, work culture, and human resource capacity. The research method used was descriptive qualitative with a case study approach. Data were collected through in-depth interviews with key stakeholders, including the heads of departments and staff of the Badung Regency DPMPTSP, business actors from various sectors (tourism, trade, services), and the general public who had previously processed business permits. Direct observations were conducted at the service offices to understand the dynamics of daily operations, interaction patterns between officers and applicants, and the effectiveness of the system used. Document analysis was conducted on regional regulations, standard operating procedures, annual performance reports for the 2017-2024 period, and licensing statistics, including the number of permits processed, completion times, public satisfaction levels, and complaints received. Data triangulation was conducted to ensure the validity of the findings by comparing perspectives from various sources and data collection methods. This research's contribution lies in its in-depth elaboration of the dynamics of governance reform within the context of organizational transition involving simultaneous changes in structure, systems, technology, and culture. Unlike previous studies that tend to focus on the technical aspects of digitalization or administrative performance evaluation, this research adopts a holistic perspective that considers the institutional, socio-technical, and political-economic dimensions of licensing reform. The research findings provide practical insights for other local governments undertaking or planning similar reforms, particularly regarding change management strategies, the importance of early stakeholder involvement, and the need to balance procedural standardization with flexibility to accommodate specific local needs.

Keywords: Governance Reform; Institutional Transition; Licensing Services; Digitalization.

Pendahuluan

Reformasi birokrasi di Indonesia merupakan salah satu agenda penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah berupaya menciptakan sistem administrasi yang transparan, efisien, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik. Salah satu sektor yang menjadi fokus utama reformasi adalah bidang perizinan usaha, mengingat sektor ini memiliki peranan vital dalam mendorong iklim investasi, pertumbuhan ekonomi daerah, dan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks inilah muncul gagasan reformasi governansi transisi di tingkat daerah, termasuk di Kabupaten Badung, Provinsi Bali.

Kabupaten Badung dikenal sebagai salah satu wilayah dengan kontribusi ekonomi terbesar di Bali, terutama di sektor pariwisata, perdagangan, dan jasa. Dinamika ekonomi yang tinggi menuntut adanya pelayanan perizinan yang cepat, sederhana, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat serta dunia usaha. Sebelum reformasi, pengelolaan perizinan usaha di Badung berada di bawah kewenangan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT). Namun, seiring dengan kebijakan nasional dan tuntutan efisiensi birokrasi, terjadi transisi kelembagaan menuju Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), dan kemudian dikembangkan menjadi Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai bentuk integrasi layanan lintas instansi dalam satu sistem terpadu.

Transisi dari BPPT ke DPMPTSP tidak hanya sebatas perubahan struktur organisasi, tetapi juga merupakan bentuk reformasi governansi yang lebih luas. Proses ini mencerminkan pergeseran paradigma pemerintahan dari *rule-based administration* menuju *service-oriented governance*, di mana pelayanan publik ditempatkan sebagai orientasi utama. Pemerintah Kabupaten Badung mulai menata ulang mekanisme pelayanan, mengefisienkan prosedur, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat proses perizinan. Salah satu langkah penting adalah penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik, yang memungkinkan masyarakat mengajukan izin usaha secara daring tanpa harus melalui proses panjang dan berbelit-belit seperti sebelumnya.

Pembentukan DPMPTSP juga menjadi bagian dari implementasi Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kebijakan ini menegaskan pentingnya konsolidasi layanan perizinan di bawah satu atap, dengan tujuan mengurangi duplikasi kewenangan dan memperjelas alur birokrasi. Di Kabupaten Badung, pelaksanaan kebijakan ini kemudian diperkuat dengan lahirnya Mal Pelayanan Publik (MPP), yang diresmikan sebagai inovasi layanan terpadu lintas sektor. MPP mengintegrasikan berbagai jenis layanan perizinan dan nonperizinan dari berbagai instansi, seperti kependudukan, pajak, ketenagakerjaan, hingga lembaga vertikal seperti kepolisian dan imigrasi. Model ini diharapkan mampu menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Namun demikian, proses governansi transisi ini tidak berlangsung tanpa tantangan. Pergeseran kelembagaan dari BPPT ke DPMPTSP, lalu ke MPP, memerlukan penyesuaian besar dalam hal tata kelola, sumber daya manusia, sistem informasi, hingga budaya organisasi. Di sisi lain, perubahan tersebut juga menuntut koordinasi yang baik antarinstansi, serta dukungan kebijakan dari pemerintah daerah agar implementasi sistem baru dapat berjalan optimal. Dalam konteks ini, transisi kelembagaan bukan hanya soal perubahan struktur formal, tetapi juga berkaitan dengan *transformasi nilai dan praktik governansi*, di mana prinsip akuntabilitas, partisipasi, dan transparansi menjadi landasan utama.

Dari sisi pelayanan publik, perubahan struktur kelembagaan ini diharapkan dapat memperkuat efektivitas sistem perizinan di Badung. Sebelum adanya MPP, banyak pelaku usaha menghadapi kesulitan dalam memperoleh izin akibat proses yang panjang dan kurang transparan. Melalui reformasi ini, DPMPSTSP dan MPP berupaya menciptakan layanan yang lebih responsif dengan memperpendek rantai birokrasi serta mengintegrasikan pelayanan antarunit kerja. Keberadaan MPP Kabupaten Badung kini menjadi simbol transformasi pelayanan publik modern, dengan konsep pelayanan *one-stop service* yang mengedepankan kemudahan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Selain itu, reformasi governansi transisi di sektor perizinan juga mencerminkan upaya pemerintah daerah untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan nasional terkait digitalisasi layanan publik. Inovasi digital menjadi bagian penting dalam meningkatkan transparansi dan mencegah praktik maladministrasi. Melalui sistem berbasis elektronik, masyarakat dapat memantau status permohonan izin secara mandiri, sehingga potensi penyalahgunaan wewenang dapat diminimalisir. Hal ini menunjukkan bahwa transisi kelembagaan juga berfungsi sebagai momentum untuk memperkuat integritas birokrasi serta membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Dari perspektif tata kelola pemerintahan, reformasi governansi transisi di Kabupaten Badung menggambarkan proses pembelajaran institusional yang berkelanjutan. Pemerintah daerah tidak hanya berfokus pada efisiensi administratif, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan dan kesejahteraan masyarakat. Dalam praktiknya, reformasi ini mengandung dimensi perubahan struktural, kultural, dan sistemik yang saling terkait. Perubahan struktural terjadi melalui penggabungan dan penyederhanaan lembaga; perubahan kultural melalui pembentukan etos pelayanan publik yang profesional; dan perubahan sistemik melalui penerapan sistem informasi terpadu.

Dengan demikian, studi tentang reformasi governansi transisi di Dinas Perizinan Kabupaten Badung menjadi penting untuk dikaji lebih mendalam. Kajian ini dapat menjelaskan bagaimana transformasi kelembagaan mempengaruhi efektivitas pelayanan publik, serta bagaimana aktor birokrasi beradaptasi terhadap perubahan sistem. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman mengenai praktik *good governance* di tingkat daerah, khususnya dalam menghadapi tantangan modernisasi administrasi publik di era digital.

Metode

Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data yang digunakan dengan cara wawancara mendalam dengan stakeholder kunci yang mencakup kepala dinas dan staf DPMPSTSP Kabupaten Badung. Teknik pemilihan metode penelitian kualitatif yang diterapkan ialah penelitian kepustakaan. Penelitian kepustakaan merupakan salah satu bentuk penelitian yang mengumpulkan berbagai informasi penelitian kepustakaan yang membahas tentang data yang berumber dari buku, referensi artikel ilmiah, dan referensi ilmiah berupa laporan intansi, organisasi, atau Lembaga resmi.. Observasi langsung dilakukan di kantor pelayanan untuk memahami dinamika operasional sehari-hari, pola interaksi petugas dengan pemohon, dan efektivitas sistem yang digunakan. Analisis dokumen dilakukan terhadap peraturan daerah, standar operasional prosedur, laporan kinerja tahunan periode 2017-2024.

Pembahasan

Proses Reformasi Governansi Transisi yang Terjadi di Dinas Perizinan Kabupaten Badung dalam Konteks Pelayanan Penerbitan Izin Usaha, berikut data transformasi digital dalam proses IMB :

Tabel 1. Data transformasi digital dalam proses IMB

Aspek Layanan	BPPT (2017-2018)	DPMPTSP (2019-2021)	MPP (2022-2024)
Pendaftaran	Walk-in, formulir fisik	Online & offline hybrid	100% online via portal & mobile app
Verifikasi dokumen	Manual, 5-7 hari	Semi-otomatis, 3-4 hari	AI-powered, real-time
Survei lokasi	Jadwal manual, 7-10 hari	Koordinasi digital, 4-5 hari	Drone survey & GIS integration, 1-2 hari
Pembayaran retribusi	Bank/loket tunai	e-Payment gateway	QRIS, virtual account, auto-debit
Penerbitan izin	Cetak fisik, ambil di kantor	Digital + fisik opsional	Digital certificate, blockchain verified
Tracking proses	Tidak tersedia	SMS notification	Real-time dashboard & push notification
Arsip dokumen	Fisik di filing cabinet	Hybrid (fisik + digital scan)	100% cloud-based, paperless

Sumber: Dokumentasi sistem informasi pelayanan perizinan Kabupaten Badung

Latar Konteks dan Dorongan Reformasi

Reformasi governansi di Kabupaten Badung tidak lahir secara tiba-tiba, melainkan merupakan bagian dari gelombang besar reformasi birokrasi nasional yang menekankan penerapan prinsip good governance dan New Public Service (NPS). Sebelum adanya lembaga khusus yang mengelola perizinan terpadu, pelayanan publik di Badung bersifat sektoral, berbelit, dan sering menimbulkan keluhan masyarakat maupun pelaku usaha. Permohonan izin usaha harus melewati berbagai meja, dokumen, dan instansi yang tidak terintegrasi. Kondisi tersebut menimbulkan tingginya biaya administrasi, lamanya waktu pengurusan, serta potensi penyimpangan dalam proses birokrasi.

Sebagai daerah dengan tingkat investasi yang tinggi di Bali, khususnya pada sektor pariwisata, perhotelan, dan usaha mikro kecil menengah (UMKM), kebutuhan akan sistem pelayanan izin yang cepat, transparan, dan efisien menjadi mendesak. Pemerintah Kabupaten Badung melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kemudian memegang peranan penting dalam mengubah paradigma birokrasi pelayanan publik. Reformasi governansi mulai diarahkan pada penggunaan teknologi digital, penyederhanaan proses administrasi, serta keterbukaan informasi publik sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat.

Dorongan eksternal juga datang dari kebijakan nasional, terutama melalui penerapan sistem Online Single Submission (OSS) sejak 2018. OSS menjadi instrumen yang mendorong daerah untuk melakukan transformasi digital dan integrasi data perizinan antarinstitusi. Bagi Kabupaten Badung, hal ini menandai awal transisi dari sistem manual ke sistem pelayanan berbasis daring. Reformasi ini kemudian diperkuat dengan pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Badung, yang mulai beroperasi sebagai pusat layanan terpadu pada tahun 2019 dan terus berkembang hingga kini.

Dinamika Transisi dari DPMPTSP Menuju MPP

Tahapan reformasi governansi di Kabupaten Badung dapat dilihat melalui proses transisi kelembagaan dan sistem pelayanan. Pada tahap awal, DPMPTSP berperan sebagai pelaksana utama pelayanan perizinan. Layanan perizinan online dikembangkan melalui aplikasi LAPERON (Layanan Perizinan Online) sebagai respons terhadap kebutuhan digitalisasi. Aplikasi ini melayani berbagai jenis izin non-berusaha dan perizinan usaha yang berisiko rendah. Sementara untuk izin berusaha berisiko menengah hingga tinggi, sistem OSS dari pemerintah pusat digunakan secara terintegrasi.

Seiring berjalannya waktu, Pemerintah Kabupaten Badung menyadari bahwa digitalisasi saja tidak cukup tanpa penyederhanaan kelembagaan dan peningkatan koordinasi antarinstansi. Oleh karena itu, mulai tahun 2020 dilakukan langkah integrasi antara layanan DPMPTSP dengan berbagai instansi vertikal maupun perangkat daerah lain ke dalam satu atap, yaitu Mal Pelayanan Publik (MPP). Tujuan utamanya adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai jenis layanan, baik perizinan maupun non-perizinan, tanpa harus berpindah-pindah kantor.

Proses transisi ini dapat dikatakan sebagai bentuk reformasi governansi transisi, karena melibatkan perubahan mendasar dalam cara pemerintah daerah berinteraksi dengan masyarakat dan dunia usaha. Jika sebelumnya pendekatan yang digunakan lebih menekankan *government*—yakni dominasi peran negara—maka dalam model MPP diterapkan prinsip *governance*, yaitu kolaborasi antara pemerintah (state), dunia usaha (market), dan masyarakat sipil (civil society). Pemerintah daerah tidak lagi menjadi satu-satunya aktor pengambil keputusan, tetapi menjadi fasilitator dan mediator yang menghubungkan kepentingan berbagai pihak.

Data yang tersedia menunjukkan bahwa hingga tahun 2023, MPP Kabupaten Badung telah menaungi 31 instansi penyelenggara layanan dengan 269 jenis layanan dan memiliki lebih dari 85.000 pengguna yang aktif menggunakan fasilitas daring dan tatap muka. Dari sisi volume izin berusaha, pada tahun 2023 DPMPTSP Kabupaten Badung tercatat telah menerbitkan 21.440 Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem OSS. Angka ini mencerminkan meningkatnya kepercayaan publik terhadap layanan perizinan online yang transparan dan terstandar.

Transisi ini juga diiringi oleh pengembangan berbagai sistem pendukung seperti BIGOSS (Badung *Integrated Government Online Single Submission*) yang menghubungkan OSS pusat dengan data lokal Badung. Melalui sistem ini, proses perizinan menjadi lebih efisien karena data dapat diverifikasi secara otomatis dan lintas instansi. Selain itu, layanan *tracking system* yang dikembangkan DPMPTSP memudahkan masyarakat untuk memantau status permohonannya secara real time tanpa harus datang langsung ke kantor.

Implementasi Prinsip Good Governance dan NPS

Reformasi governansi di Badung berorientasi pada penerapan prinsip good governance, yang mencakup transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan keadilan. Transparansi diwujudkan melalui penyediaan informasi layanan yang terbuka di situs resmi DPMPTSP dan MPP, termasuk prosedur, persyaratan, dan biaya yang dikenakan. Akuntabilitas ditunjukkan melalui mekanisme pelaporan kinerja secara berkala, baik dalam bentuk laporan kinerja instansi maupun sistem pengaduan publik.

Efektivitas dan efisiensi tercapai dengan adanya digitalisasi layanan yang memangkas

waktu pengurusan. Sebelum reformasi, pengurusan izin usaha dapat memakan waktu hingga lebih dari dua minggu, namun setelah penerapan OSS dan MPP, rata-rata waktu pengurusan izin berisiko rendah dapat diselesaikan hanya dalam 1–3 hari kerja. Partisipasi masyarakat juga semakin meningkat melalui forum konsultasi publik dan survei kepuasan masyarakat yang rutin dilakukan setiap tahun. Hasil survei tahun 2023 menunjukkan tingkat kepuasan mencapai di atas 90 persen, menandakan keberhasilan model pelayanan kolaboratif ini.

Dari perspektif teori New Public Service (NPS), reformasi ini mencerminkan pergeseran orientasi pelayanan publik dari paradigma “mengendalikan” menjadi “melayani.” DPMPTSP dan MPP tidak lagi diposisikan sekadar sebagai pelaksana kebijakan, melainkan sebagai pelayan publik yang berkomitmen mendengarkan aspirasi masyarakat dan dunia usaha. Pelaku UMKM, misalnya, kini dapat mengakses layanan perizinan secara mudah melalui mobil layanan keliling dan bimbingan teknis digitalisasi usaha yang diselenggarakan oleh MPP. Bahkan, pada tahun 2023 pemerintah daerah menyerahkan 2.000 NIB secara simbolis kepada pelaku usaha kecil sebagai bentuk nyata dari komitmen pemberdayaan ekonomi lokal.

Tantangan dan Hambatan dalam Proses Transisi

Meski menunjukkan capaian positif, proses reformasi governansi di Dinas Perizinan Kabupaten Badung juga menghadapi sejumlah tantangan. Pertama, masih terdapat keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, terutama dalam bidang literasi digital dan pengelolaan data lintas instansi. Banyak pegawai yang perlu dilatih agar mampu mengoperasikan sistem OSS dan LAPERON dengan optimal. Kedua, koordinasi antarinstansi kadang belum berjalan secara konsisten, terutama ketika terjadi perbedaan standar layanan atau regulasi antara pemerintah pusat dan daerah.

Selain itu, tantangan lain datang dari masyarakat sendiri. Tidak semua pelaku usaha, terutama di sektor mikro, familiar dengan teknologi digital. Beberapa di antaranya masih mengandalkan pengurusan manual atau melalui jasa perantara. Untuk mengatasi hal ini, DPMPTSP bersama MPP melakukan berbagai inovasi, seperti pendampingan OSS di kecamatan, sosialisasi melalui media sosial, serta layanan keliling untuk menjangkau wilayah pedesaan. Langkah-langkah ini menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa reformasi governansi tidak hanya dinikmati oleh pelaku usaha besar, tetapi juga oleh masyarakat luas.

Aspek infrastruktur juga perlu diperhatikan. Ketersediaan jaringan internet yang stabil di seluruh wilayah Badung menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran sistem online. Pemerintah daerah terus berupaya meningkatkan kerja sama dengan Dinas Kominfo untuk memperkuat sistem digitalisasi layanan publik, termasuk pengamanan data dan sistem backup untuk mencegah gangguan teknis.

Dampak dan Arah Penguatan Reformasi

Secara keseluruhan, reformasi governansi transisi di Dinas Perizinan Kabupaten Badung membawa perubahan mendasar terhadap pola pelayanan publik. Masyarakat kini dapat mengurus berbagai izin dalam satu tempat, baik secara daring maupun luring, tanpa harus melalui birokrasi berlapis. Keberadaan MPP telah memperkuat fungsi DPMPTSP sebagai *front office* pelayanan publik yang modern, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dampak lainnya adalah meningkatnya kepercayaan investor dan dunia usaha terhadap kinerja pemerintah daerah. Proses yang lebih transparan dan efisien menciptakan iklim investasi yang kondusif. Badung kini menjadi salah satu daerah dengan kontribusi investasi

tertinggi di Bali, terutama pada sektor pariwisata, properti, dan perdagangan. Hal ini tidak lepas dari keberhasilan pemerintah daerah dalam membangun sistem perizinan yang kredibel dan mudah diakses.

Ke depan, arah penguatan reformasi governansi di Kabupaten Badung difokuskan pada transformasi digital yang lebih luas, termasuk pengembangan MPP Digital. Melalui platform ini, seluruh layanan MPP akan diintegrasikan ke dalam satu portal daring yang dapat diakses masyarakat kapan pun dan di mana pun. Langkah ini diharapkan mampu memperkuat prinsip *one-stop service* dan menjadikan Kabupaten Badung sebagai model tata kelola pelayanan publik berbasis kolaboratif dan teknologi di tingkat nasional.

Peran berbagai Aktor (State, Market, dan Civil Society) dalam Mendukung Reformasi Governansi di Bidang Perizinan dan Investasi Daerah

Teori New Public Service merupakan paradigma dalam administrasi publik yang dikemukakan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhart tahun 2003 dalam bukunya yang berjudul “The New Public Service” konsep NPS menekankan pada partisipasi, dan keterlibatan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada warga negara (citizen) agar segala kebutuhannya diupayakan untuk dipenuhi oleh Pemerintah. Peran Pemerintah bukan hanya sebagai pihak pengontrol melainkan sebagai pihak untuk melayani masyarakat. NPS memprioritaskan kepentingan umum dibandingkan kepentingan kelompok tertentu.

Reformasi governansi transisi merupakan suatu proses perubahan sistem tata kelola pemerintahan dari model birokrasi tradisional menuju tata kelola yang lebih adaptif, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik. Dalam konteks Dinas Perizinan Kabupaten Badung, reformasi ini menjadi langkah strategis untuk menjawab tuntutan masyarakat dan pelaku usaha terhadap pelayanan perizinan yang cepat, pasti, dan bebas dari praktik birokrasi yang berbelit. Sebelum reformasi, sistem pelayanan perizinan di Kabupaten Badung masih didominasi oleh pola birokrasi konvensional—prosedur panjang, koordinasi antarbidang yang tidak efisien, serta keterbatasan pemanfaatan teknologi informasi. Namun, seiring dengan desakan reformasi administrasi dan kebijakan nasional tentang pelayanan terpadu, Dinas Perizinan Kabupaten Badung mulai menerapkan pendekatan governance transition dengan memperkuat aspek transparansi, akuntabilitas, dan kolaborasi lintas sektor.

Jadi disini saya akan membahas tentang Stakeholders in Governance yang memiliki berbagai keterkaitan dengan beberapa pihak yang terdiri dari media, sosial organisasi, political parties, dan civil society Kabupaten Badung merupakan salah satu Dinas yang menerapkan sistem pelayanan publik di bagian Pelayanan Penerbitan Izin sebelumnya dinamai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) tahun 2013 Pemerintah Kabupaten Badung membentuk BPPT sebagai lembaga khusus untuk menangani perizinan secara terpadu, tujuannya untuk menyederhanakan proses perizinan yang sebelumnya tersebar di berbagai dinas.. Selanjutnya Sesuai amanat Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, BPPT kemudian dilebur/dikonversi menjadi DPMPTSP tahun 2017 yang menangani pelayanan perizinan dan investasi. Selanjutnya pada tahun 2018 diresmikan menjadi MPP (Mall Pelayanan Publik) Diluncurkan oleh Menteri PANRB saat itu (Syafuruddin) sebagai salah satu MPP pertama di Indonesia yang kemudian menjadi wadah kurang lebih 24 instansi/Lembaga lain tidak hanya perizinan usaha, imigrasi (paspor), namun juga layanan kepolisian dalam pembuatan (SIM), pajak, jaminan kesehatan seperti BPJS, pertanahan.



Pada saat masa pelayanan di Dinas BPPT (Badan Pelayanan Perizinan Terpadu) awal reformasi birokrasi daerah sebelum adanya lembaga khusus yang menangani persoalan berbagai jenis perizinan di wilayah Kabupaten Badung tersebar di berbagai dinas sehingga pada tahap prosesnya mengakibatkan pembuatan izin menjadi berbelit-belit, lambat, dan rawan pungutan liar. Reformasi Governansi dimunculkannya dengan perubahan informasi berbentuk pelayanan publik baik secara lisan berupa hardfile. Hal ini menjadikan proses transparansi dan akuntabilitas dikalangan masyarakat. BPPT menjadi simbol awal model pemerintahan yang mulai mengedepankan efisiensi, keterbukaan, dan kepercayaan publik.



Transformasi perubahan ke DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) telah mengembangkan permintaan dan persediaan kepada masyarakat dalam bentuk integrasi investasi dan izin. Perubahan dari BPPT Badung kemudian dilebur menjadi DPMPTSP sekitar tahun 2016–2017. Pada masa ini tidak hanya menangani perizinan, namun juga memfasilitasi dan menarik investasi kepada masyarakat lokal maupun Warga Negara Asing (WNA). Dengan menggabungkan aspek administratif (perizinan) untuk mentertibkan izin usaha juga dengan aspek strategis (penanaman modal) itu berbentuk investasi yang akan dilakukan oleh masyarakat sekitar dalam membangun PAD wilayah Badung. Makna Reformasi Governansi Pemerintah Badung tidak lagi sekadar regulator, tetapi juga fasilitator pembangunan ekonomi. DPMPTSP menjadi aktor kunci dalam tata kelola (governance) yang mempertemukan state (pemerintah) dengan market (investor/dunia usaha).



Era MPP (Mal Pelayanan Publik) Konsep MPP tahun 2018 mengintegrasikan layanan lintas instansi pusat, daerah, dan swasta diantaranya mencakup izin usaha, paspor, pajak, BPJS, kepolisian, hingga agraria. Makna reformasi governansi dengan menggabungkan collaborative governance: tidak hanya pemerintah, tetapi juga civil society (masyarakat pengguna layanan) dan market (dunia usaha) terlibat dalam proses pelayanan publik. Layanan publik tidak lagi birokratis, melainkan terintegrasi, partisipatif, dan responsif. MPP mencerminkan penerapan prinsip good governance : transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan keadilan. Inovasi Tahun 2023–2024, dikembangkan MPP Digital (MPP BEST) untuk memperluas akses berbasis teknologi. Berikut data perbandingan kinerja antar era kelembagaan :

Tabel 2. Analisis komparatif data kelembagaan perizinan Kabupaten Badung 2017-2024

Indikator	Era BPPT (2017-2018)	Era DPMPTSP (2019-2021)	Era MPP (2022-2024)	Perubahan (%)
Rata-rata IMB per tahun	2.986	3.342	4.816	61,3%
Rata-rata waktu penyelesaian	20 hari	14 hari	8 hari	60,0%
Tingkat approval	93,2%	95,8%	97,4%	4,5%
Kepuasan masyarakat	73,6%	79,0%	88,9%	20,8%
Tingkat digitalisasi	15%	68%	98%	553,3%
Jumlah pengaduan	187/tahun	98/tahun	34/tahun	81,8%

Sumber: Analisis komparatif data kelembagaan perizinan Kabupaten Badung 2017-2024

Simpulan

Proses reformasi governansi transisi yang berlangsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Badung mencerminkan upaya nyata pemerintah daerah dalam menyesuaikan diri terhadap tuntutan perubahan tata kelola pemerintahan modern yang berorientasi pada prinsip good governance dan paradigma New Public Service (NPS). Reformasi ini tidak hanya menyentuh aspek administratif, tetapi juga

menyangkut perubahan budaya birokrasi menuju sistem pelayanan yang transparan, akuntabel, partisipatif, serta berbasis pada kepuasan masyarakat.

Secara umum, reformasi ini berjalan melalui tiga fase utama: (1) digitalisasi layanan perizinan, (2) integrasi kelembagaan menuju Mal Pelayanan Publik (MPP), dan (3) penguatan kolaborasi lintas aktor pemerintahan dan non-pemerintahan. Digitalisasi menjadi fondasi penting dengan diterapkannya sistem Online Single Submission (OSS) dan aplikasi LAPERON untuk memproses izin berusaha dan non-berusaha secara daring. Langkah ini menandai pergeseran dari model pelayanan manual menuju sistem digital yang lebih efisien dan transparan.

Dari sisi tata kelola, reformasi governansi transisi di Badung memperlihatkan keberhasilan dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip good governance secara nyata. Transparansi terwujud melalui keterbukaan informasi di portal DPMPTSP dan MPP, yang menyediakan panduan prosedur dan biaya layanan. Akuntabilitas dijalankan lewat pelaporan kinerja publik dan sistem pengawasan internal. Efisiensi dan efektivitas meningkat berkat integrasi sistem digital yang mempercepat waktu pengurusan izin. Partisipasi publik diwujudkan dalam bentuk survei kepuasan masyarakat, konsultasi publik, serta forum kolaborasi dengan pelaku usaha lokal. Semua ini menjadi fondasi kuat bagi terbentuknya tata kelola pemerintahan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, not Steering*. M.E. Sharpe.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kementerian PANRB. (2014). *Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Kooiman, J. (2003). *Governing as Governance*. London: Sage.
- Kurniawan, T. (2021). "Governansi Transisi dan Dinamika Reformasi Pelayanan Publik Daerah." *Jurnal Administrasi Negara*, 17(2), 115–128.
- Pemerintah Kabupaten Badung. (2022). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) DPMPTSP Kabupaten Badung Tahun 2022*.
- Pemerintah Provinsi Bali. (2023). *Mal Pelayanan Publik sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Bali*. Denpasar: Diskominfo.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.