

**PELAYANAN PERIZINAN USAHA TERINTEGRASI SECARA
ELEKTRONIK *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA**

Ari Maulana, Bambang Irawan, Santi Rande

**eJournal Administrasi Publik
Volume 9, Nomor 4, 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Pelayanan Perizinan Usaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Pengarang : Ari Maulana

NIM : 1502015025

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Samarinda, 14 Juni 2022

Pembimbing I,



Dr. Bambang Irawan, S.Sos., M.Si
NIP. 19760216 200501 1 002

Pembimbing II,




Dr. Santi Rande, S.Sos., M.Si
NIP. 19751001 200604 2 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH PROGRAM STUDI

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	Koordinator Program Studi Administrasi Publik
Volume : 9	
Nomor : 4	<u>Dr. Fajar Apriani, S.Sos., M.Si</u>
Tahun : 2022	NIP. 19830414 200501 2 003
Halaman : 5874-5886	

PELAYANAN PERIZINAN USAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA

Ari Maulana¹, Bambang Irawan², Santi Rande³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran Pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik Online Single Submission (OSS) di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Samarinda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sudah memberikan prosedur yang jelas dari segi waktu maupun tahapan-tahapan dalam mengurus perizinan tapi beberapa masyarakat masih merasa belum cukup efisien karena pengurusan perizinan masih memakan waktu dikarenakan pengurusan yang berbelit-belit serta dalam Waktu Penyelesaian dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik OSS (Online Single Submission) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda belum cukup memuaskan masyarakat dikarenakan masih seringnya masyarakat masih banyak yang datang untuk mengurus perizinan berusaha secara langsung dari pada mengurus perizinan berusaha dengan mengakses laman OSS (Online Single Submission). Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik OSS (Online Single Submission) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dari banyaknya pelayanan yang diberikan dan banyaknya masyarakat yang mengurus perizinan masih kekurangan Sumber daya yang berkompetensi dan berdasarkan data petugas pemberi pelayanan belum ada memiliki sertifikat terkait bimtek OSS (Online Single Submission).

Kata Kunci: Pelayanan, Perizinan Usaha, *Online Single Submission*.

Pendahuluan

Upaya pemerintah dalam mewujudkan tata pemerintah yang baik (*good governane*) tidak lepas dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dari segi konstitusi dan politik. Pelayanan public merupakan salah satu tujuan di bentuknya Negara yakni bagaimana mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakatnya. Dalam konteks

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: arimaaulana@gmail.com

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Indonesia sebagaimana termaksud dalam UUD 1945 diantaranya adalah untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa. Pelayanan publik merupakan konkritisasi pelayanan kepada warga negaranya Oleh karena itu pentingnya pelayanan publik dalam good governance sebagai penggerak utama dan dianggap penting oleh semua unsur *good governance*.

Pelayanan publik di Indonesia saat ini berkembang seiring berkembangnya teknologi komunikasi dan informasi. Artinya semua proses layanan publik dapat diakses oleh seluruh warga Negara secara terintegrasi dengan cepat dan system layanan tersebut di kenal dengan *E-government*.

Tujuan dari E-government adalah pembentukan jaringan dan transaksi layanan public yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau masyarakat. Secara umum, penerapan E-government di berbagai Negara yang dikaji mempunyai tujuan sebagai meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, terutama dalam hal mempercepat proses dan mempermudah akses interaksi masyarakat, meningkatkan transparansi pemerintah dengan memperbanyak akses informasi public, meningkatkan pertanggung jawaban pemerintah dengan menyediakan lebih banyak pelayanan dan informasi, serta menyediakan kanal akses baru kepada masyarakat dengan mengurang waktu, uang dan sumber daya lain baik di sisi pemerintah maupun pihak-pihak yang terlibat dengan memperpendek proses pemberian layanan.

Online Single Submission atau OSS merupakan perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga oss untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada pelaku usaha melalui system elektronik yang terintegrasi. Lebih tepatnya OSS merupakan aplikasi yang digunakan untuk segala proses registrasi dan pengajuan perizinan usaha serta pengajuan perijinan lainnya yang termasuk di dalam layanan perijinan berusaha.

Dalam pelaksanaan perizinan berusaha masyarakat bisa mengakses laman OSS untuk melakukan pendaftaran. Berdasarkan informasi lebih dalam mengenai pengurusan perizinan berusaha Komite pemantauan pelaksanaan otonomi daerah (KPPOD) masih menemukan sejumlah masalah terhadap system pelayanan perizinan terintegrasi berbasis elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) di beberapa daerah dan pusat. Dari hasil studi dilakukan terdapat tiga aspek yang berperan pada sukses atau gagalnya implementasi OSS, yakni regulasi, sistem, dan tata laksana. Dalam studi dilakukan dari Mei sampai Juli 2019 oleh kami ditemukan beberapa kondisi saya rasa cukup menghambat di level pusat dan daerah yaitu regulasi, sistem, dan tata laksana, kata Peneliti KPPOD, Boedi Reza, dalam diskusi media di Jakarta (Sumber: Liputan6.com 11 sep 2019).

Berdasarkan Nilai rata-rata (NRR) indeks survei kepuasan masyarakat berdasarkan 9 Unsur Pelayanan 2020, dari unsur pelayanan menunjukkan suatu

penilaian masyarakat yang menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terkait pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda umumnya sudah baik dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Namun berdasarkan Observasi awal di kota Samarinda masyarakat atau kebanyakan pelaku usaha masih banyak yang tidak mengerti dalam mengakses laman OSS di karenakan minimnya pengetahuan tentang pemanfaatan atau penggunaan teknologi serta kurangnya informasi yang di dapat. Di karenakan ketidaktahuan dalam mengakses di OSS oleh karena itu masyarakat yang ingin melakukan pengurusan perizinan berusaha harus melanjutkan pengurusannya di Dpmpptsp kota samarinda. Serta informasi lain masyarakat yaitu masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan berusaha masih terkendala dalam meminta bantuan layanan tentang cara menginput dan meminta input data di laman OSS karena kurangnya pegawai serta yang mumpun dan berkompeten dalam bidang OSS Sehingga pengurusan perijinan berusaha membutuhkan waktu yang cukup panjang.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, Penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap permasalahan tentang Pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik *Online Single Submission* (OSS) di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan

Pengertian pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain, layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (Moenir 2008). Lalu pengertian pelayanan menurut Sinambela adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela 2008). Pendapat lain dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto dan Winarsih 2010).

Pengertian Pelayanan Publik menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 yaitu: "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Sinambela 2008).

Jadi berdasarkan definisi diatas pelayanan public merupakan suatu kegiatan untuk masyarakat yang dilakukan pihak pemerintah dalam rangka meningkatkan kepuasan pada masyarakat melalui tata usaha dan didirikan untuk public atau masyarakat demi kesejahteraan masyarakat Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, maka dari itu dalam hal ini pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Kualitas dan Standar Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Hardiansyah 2011). Goesth dan Davis mengemukakan bahwa kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono 2011). Crosby sendiri menjelaskan bahwa penyesuaian pada perincian-perincian kualitas dilihat derajat yang ingin dicapai (Andrianto 2007). Lalu segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat (Sinambela 2008).

Segala pelayanan publik yang diselenggarakan harus ada standar dari pelayanan, dan dipublikasikan agar penerima pelayanan ada jaminan kepastian dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Ukuran yang wajib ditaati dalam pemberian pelayanan serta menjadi pedoman bagi pemberi dan penerima pelayanan ialah standar pelayanan.

Kinerja Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggara Pelayanan Publik, kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan OPD dan BUMN sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi OPD dan BUMN yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Secara teoretis, ada beberapa jenis cara untuk menilai kinerja pelayanan publik seperti caranya abdisatyabakti dan malcohn balridge, ada Sembilan cara menurut abdisatyabakti yaitu kesederhanaan, kejelasan, keterbukaan, keamanan, efisien, keadilan, ekonomis, sertak ketepatan waktu. Menurut malcohn ada tujuh

element penilaian yaitu perencanaan mutu, manajemen sumber daya, fokus pada kepuasan, manajemen strategi mutu basil operasional dan kepemimpinan informasi (Rakhmat 2018).

Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup dilakukan dengan menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas (Dwiyanto 2006). Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik juga muncul karena tujuan dan misi birokrasi publik seringkali bukan hanya memiliki stakeholder yang banyak dan memiliki kepentingan yang sering berbenturan satu sama lainnya menyebabkan birokrasi publik mengalami kesulitan untuk merumuskan misi yang jelas. Akibatnya, ukuran kinerja organisasi publik dimata para stakeholder juga berbeda-beda.

Penyelenggara Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 2 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Konsep E-Service

Bila dirujuk secara literal, kata service atau pelayanan berasal dari kata Latin *servitium*, yang berarti *slavery* atau perbudakan. Saat ini, artinya tidak lagi dikaitkan dengan 'perbudakan', melainkan diartikan sebagai tindakan atau proses melayani, tindakan bantuan, dan sistem penyediaan kebutuhan public (Lindgren Ida 2003).

Ada banyak definisi dan perspektif dari *e-Service* yang muncul dan dalam jurnal yang diterbitkan selama dekade terakhir. pengertian dari *e-Service* sebagai penyediaan 9 layanan melalui jaringan elektronik seperti internet (Hassan dan Shehab 2011). Selain itu, *e-Service* sebagai: kunjungan awal dari homepage sampai layanan yang diminta komplit atau produk akhir telah disampaikan dan layak digunakan.

Gagasan *e-Service* meliputi tidak hanya layanan yang diberikan oleh organisasi layanan khas, tetapi juga mereka yang disediakan oleh produsen barang yang keberhasilannya tergantung pada kualitas layanan mereka. Dengan demikian, itu adalah menyeluruh konsep *customer-centric*. Di lembaga pemerintah, *e-service* mengacu pada pengiriman informasi dan peningkatan

layanan online melalui internet atau alat digital lainnya untuk semua pemangku kepentingan (masyarakat, dunia usaha, dan anggota masyarakat lainnya).

Perizinan berusaha terintegrasi secara Elektronik (OSS)

Dari seluruh pos masuk ke sistem yang sama atau terkoneksi secara nasional dari kabupaten dan kota, provinsi dan nasional. dijelaskan OSS merupakan sistem perizinan berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan perizinan di daerah dan pusat sehingga mempermudah kegiatan usaha dalam negeri. sistem OSS akan mengintegrasikan 480 ptsp (pelayanan terpadu satu pintu) di seluruh Indonesia termasuk Kaltim. diharapkan sistem perizinan terintegrasi secara *online* dapat mendorong pertumbuhan investasi di Indonesia sekaligus membantu investor yang terhambat dalam mengurus perizinan usaha. Pengoperasian OSS tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang telah ditandatangani Presiden Joko Widodo 21 Juni 2018. Sesuai pasal 107 dalam peraturan pemerintah berbagai aturan yang ada di dalamnya juga mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan. Perizinan yang telah diterbitkan sebelum peraturan pemerintah berlaku atau memerlukan perizinan baru untuk mengembangkan usaha, akan dilakukan melalui sistem OSS namun perizinan tak perlu dilakukan di daerah lokasi usaha di karenakan OSS akan terkoneksi dengan pemerintah daerah di seluruh Indonesia. Dengan demikian permohonan izin usaha dan pengembangan usaha bisa dilakukan di mana saja serta pemerintah daerah akan menerima notifikasi dari setiap izin-izin yang diajukan sebagaimana halnya setiap warga negara memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK), maka setiap badan atau orang yang melakukan usaha, juga memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB).

Pelaksanaan Online Single Submission

Masyarakat yang ingin melakukan kegiatan usaha dengan menggunakan OSS berdasarkan Peraturan Pemerintah No 24 Pasal 6 dimana masyarakatan adalah perseorangan yang melakukan pendaftaran dan dilakukan secara memakain (NIK) atau Nomor induk kependudukan serta Perusahaan, yayasan atau badan suatu usaha yang didirikan dari yayasan. berdasarkan peraturan pemerintah nomor 24 pasal 22 pelaku usaha perseorangan yang telah mendapatkan akses dalam laman oss melakukan pendaftaran dengan mengisi data paling sedikit:

1. Nama dan NIK (nomor induk kependudukan).
2. Alamat tempat tinggal.
3. Bidang usaha.
4. Lokasi penanaman modal.
5. Besaran rencana penanaman modal.

6. Rencana penggunaan tenaga kerja.
7. Nomor kontak usaha atau kegiatan.
8. Rencana permintaan fasilitas fiskal, kepabeanan dan fasilitas lainnya.
9. NPWP (nomor pokok wajib pajak) pelaku usaha perseorangan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian yaitu:

1. Standar pelayanan perizinan usaha terintegrasi secara elektronik OSS di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Kalimantan timur dalam lingkup:
 - a. Prosedur Pelayanan
 - b. Waktu Penyelesaian
 - c. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
2. Faktor yang menghambat dalam pelayanan perizinan usaha terintegrasi di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu Kota Samarinda

Hasil Penelitian

Pelayanan Perizinan Usaha Terintegrasi Secara Elektronik OSS (*Online Single Submission*)

Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan percepatan pelaksanaan berusaha yang disusun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui 1 Sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik Online Single Submission. Melalui sistem pelayanan OSS, semua pengurusan izin usaha bisa dilakukan dengan cara yang lebih mudah, cepat, tepat dan efisien. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda merupakan salah satu yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu sebagai instansi dinas yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggung kepada masyarakat. Kemudahan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) dalam pelaksanaannya yang dapat diakses sendiri oleh pelaku usaha melalui online.

Prosedur Pelayanan

Agar penyelesaian pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan kejelasan dan kepastian pada setiap tahapannya. Tahapan-tahapan dalam penyelesaian pelayanan publik, seperti yang telah disebutkan di atas sekurang-kurangnya harus memuat kejelasan dan kepastian mengenai tata cara dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam serangkaian proses

penyelenggaraan pelayanan harus memuat sekurang-kurangnya mengenai tata cara-tata cara yang pelayanan mulai dari tahap pengajuan permohonan pelayanan, penanganan pelayanan, penyampaian hasil pelayanan hingga penyampaian pengaduan pelayanan. Dengan adanya kejelasan tersebut baik pemberi pelayanan maupun pemohon pelayanan akan mendapatkan kemudahan, kejelasan dan kepastian dalam rangka proses pelayanan publik.

Bedasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan penulis, dapat diidentifikasi bahwa standar pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sudah memberikan Prosedur Pelayanan yang jelas berdasarkan Sistem atau prosedur layanan dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan (Moenir, 2008), akan tetapi masih ada masyarakat yang belum memahami tahapan - tahapan dan belum melengkapi persyaratan dalam mengurus perizinan usaha secara langsung sehingga menyebabkan pengurusan menjadi rumit.

Masih banyak masyarakat yang tidak paham melakukan perizinan Berusaha melalui OSS, dan tidak sesuai yang disampaikan oleh bapak AM Kasubag Informasi selaku *key informan* berdasarkan dengan masyarakat yang diwawancara oleh penulis. Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda memberikan sebuah respon yang baik untuk masyarakat demi terciptanya kepuasan masyarakat dalam melakukan Perizinan Berusaha

Dari hasil wawancara penulis terkait prosedur pelayanan Pengurusan Perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda terlihat bahwa masyarakat masih ada yang bingung terkait prosedur pelayanan yang di sebabkan tidak paham dalam penggunaan OSS (*online single submission*) padahal prosedur pelayanan yang diberikan sudah jelas dan tidak rumit namun masyarakat merasa sebaliknya.

Waktu Penyelesaian

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu membagi untuk pengurusan perizinan usaha mikro bisa diurus ke kecamatan untuk mengurangi jumlah kepadatan pengurusan perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda.

Berdasarkan data prosedur sop waktu penyelesaian sudah terlihat jelas dari segi waktu serta Tahapan-tahapan yang harus dilakukan dalam pengurusan perizinan usaha namun dari hasil wawancara Penulis terkait Waktu penyelesaian pelayanan Pengurusan Perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda masih kurang efektif karna faktor

prosedur pelayanan terlihat bahwa masyarakat mengeluh terhadap pengurusan yang berbelit-belit terkait berkas yang diperlukan yang membuat cukup banyak memakan waktu dalam pengurusan perijinan usaha. Waktu penyelesaian melalui pendaftaran melalui *Online Single Submission* tidak memakan waktu lama hanya dalam beberapa menit untuk melakukan verifikasi akun dan melengkapi formulir dalam melakukan perizinan Usaha.

Pelayanan dari sisi output, dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh birokrasi tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada pihak publik untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan. Seperti suap, sumbangan sukarela dan berbagai pungutan dalam proses pelayanan yang sedang berlangsung. Dalam kultur pelayanan birokrasi di Indonesia, telah lama dikenal istilah “tahu sama tahu”, yang berarti adanya toleransi dari pihak aparat birokrasi maupun masyarakat pengguna jasa untuk menggunakan mekanisme suap dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik.

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa meskipun tidak dikenakan biaya Waktu penyelesaian dari pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda masih belum cukup untuk memuaskan masyarakat yang mengurus perizinan berusaha di sana.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

pegawai pemberi pelayanan terkait di bagian OSS bukan pegawai yang sesuai di bidangnya karena hanya sebentar mengikuti bimbingan teknik dan sisanya melakukan otodidak untuk mempelajari OSS lebih lanjut.

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah efisien dengan memberikan arahan dalam pengurusan melalui OSS dengan pegawai yang paham penggunaan komputer sebanyak 2 orang sudah bisa memberikan pelayanan yang maksimal. Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda memberikan sebuah daya tanggap yang baik untuk masyarakat demi terciptanya kepuasan masyarakat dalam melakukan Perizinan Berusaha seperti informasi yang di dapat dari pendapat mas prasetya selaku masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

Dari pendapat masyarakat terkait Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Perizinan Berusaha masih banyak yang kurang paham OSS padahal pentingnya untuk mengetahui OSS dapat mempersingkat waktu dalam pengurusan Perzinan usaha, Serta dari beberapa pendapat Infroman diatas banyak tertuju kepada kualitas Sumber dayanya dari jumlah serta pengetahuannya. Jadi untuk Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan di DPMPTSP terkait pengurusan OSS sudah melakukan yang terbaik yaitu dengan fokus dalam membantu masyarakat

dalam penginputan data di OSS akan tetapi masyarakat berharap lebih ke petugas pemberi pelayanan untuk dapat belajar dalam mengakses OSS disaat yang tidak tepat.

Faktor-faktor yang menghambat proses Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik OSS (Online Single Submission) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

Dalam suatu pelayanan tentu saja terdapat faktor yang menghambat berjalannya suatu pelayanan dalam suatu instansi. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (Hardiansyah 2011) dan menurut (Rahmayanty 2013), sekurang-kurangnya harus meliputi:

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Produk Pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
4. Biaya Pelayanan atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
5. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda peneliti menemukan faktor penghambat dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik OSS (*Online Single Submission*) Sudah berjalan atau pelaksanaannya sudah baik namun masyarakat belum merasa puas terutama tentang informasi adanya sosialisasi terkait penggunaan atau cara mengakses OSS (*Online Single Submission*) yang menyebabkan masyarakat masih sering melakukan pengurusan perizinan berusaha serta informasi terkait prosedur pelayanan serta keinginan lebih dari masyarakat membuat pelayanan yang seharusnya bisa menjadi mudah dan cepat menjadi memakan waktu dan rumit.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sudah memberikan prosedur yang jelas dari segi waktu maupun tahapan-tahapan dalam mengurus perizinan tapi beberapa masyarakat masih merasa belum puas karena pengurusan perizinan masih memakan waktu dikarenakan pengurusan yang berbelit-belit serta dalam Waktu Penyelesaian dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik OSS (*Online Single Submission*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda belum cukup memuaskan masyarakat dikarenakan masih seringnya masyarakat masih banyak yang datang untuk mengurus perizinan berusaha secara langsung dari pada mengurus perizinan berusaha dengan mengakses laman OSS (*Online Single Submission*). Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik OSS (*Online Single Submission*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dari banyaknya pelayanan yang diberikan dan banyaknya masyarakat yang mengurus perizinan masih kekurangan Sumber daya yang berkompetensi dan berdasarkan data petugas pemberi pelayanan belum ada memiliki sertifikat terkait bimtek OSS (*Online Single Submission*).
2. Faktor penghambat Pelayanan dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik OSS (*Online Single Submission*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda yaitu kurangnya informasi tentang adanya penyuluhan terkait penggunaan atau cara mengakses OSS (*Online Single Submission*) dan kemalasan dari kebanyakan masyarakat dalam mempelajari terkait OSS juga yang menyebabkan masyarakat masih sering melakukan pengurusan perizinan berusaha serta informasi terkait prosedur pelayanan dan kurangnya sumber daya berkompetensi yang merambat kearah pelayanan yang seharusnya bisa jadi cepat menjadi memakan waktu ditambah pengurusan berkas yang rumit.

Saran

1. melakukan sosialisasi terkait penggunaan atau mengakses OSS (*Online Single Submission*) oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dengan bekerja sama dengan kelurahan atau desa dalam melakukan penyuluhan OSS (*Online Single Submission*) guna mempermudah masyarakat untuk mendapatkan penyuluhan dan tidak perlu jauh-jauh serta memanfaatkan akun *media social* dari masing-masing instansi untuk Menyebarkan informasi Ketika akan adanya penyuluhan terkait mengakses OSS (*Online Single Submission*) agar masyarakat banyak

- ikut berpartisipasi dalam penyuluhan agar masyarakat dapat banyak yang berpartisipasi dalam penyuluhan terkait OSS (*Online Single Submission*).
2. Dalam Pelaksanaan sosialisasi OSS (*online single submission*) dari di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda harus menyesuaikan keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan cara membedakan penyuluhan terhadap yang paham penggunaan teknologi serta yang tidak paham penggunaan teknologi dengan cara mendata masyarakat yang ikut berpartisipasi dalam penyuluhan program OSS (*online single submission*) guna mengetahui masyarakat yang paham teknologi dan tidak paham teknologi agar pelaksanaan penyuluhan OSS (*online single submission*) tidak sia-sia dan mendapat kepuasan dari masyarakat.
 3. Penyampaian informasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda perlu dilaksanakan secara jelas kepada masyarakat khususnya informasi terkait prosedur pelayanan. Sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan jelas seluruh rangkaian pelayanan yang akan diterimanya. Dan perlu adanya papan informasi yang lebih jelas sehingga masyarakat tidak salah lagi dalam melengkapi berkas pelayanan.
 4. Meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dengan menambahkan pegawai dibagian pengurusan perizinan berusaha agar Ketika banyak masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan bisa cepat terselesaikan serta untuk meningkatkan kompetensi sumber daya dengan sering mengirim pegawai dari dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda untuk mengikuti pelatihan atau Bimbingan Teknik terkait penggunaan OSS (*online single submission*).

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA.
- Hassan H.S., Shehab. E, Peppard J. 2011. *Recent Advances In E-Service In The Public Sector: State-Of-The-Art And Future Trends*. Business Process Management Journal.
- Lindgren Ida, Jansson Gabriella. 2003. *Electronic Services In The Public Sector: A Conceptual Framework*. Government Information Quarterly.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT BinaAksara.

- Rakhmat. 2018. *Administrasi Dan Akuntabilitas Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Sinambela, LijanPoltak. Dkk. 2008. *ReformasiPelayananPublik*. Jakarta: BumiAksara.
- Tjiptono, F. 2011. *Strategy Pemasaran*. Yogyakarta: PT Andi.

Peraturan Perundang – Undangan :

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau Online Single Submission.
- Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2003 Pasal 5 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.