

**INOVASI PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA  
BERBASIS RISIKO MELALUI SISTEM *ONLINE SINGLE  
SUBMISSION (OSS)* OLEH DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA  
SAMARINDA**

**Muhammad Fazar, Enos Paselle**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 11, Nomor 2, 2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Inovasi Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Sistem Online Single Submission (OSS) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

Pengarang : Muhammad Fazar

NIM : 1802015018

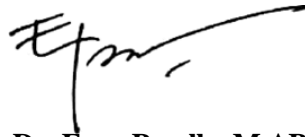
Program : S1 Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 14 April 2023

**Pembimbing,**



**Dr. Enos Paselle, M.AP.**

**NIP 19740401 200604 1 001**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL S1 ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

**Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik**

**Volume : 11**

**Nomor : 2**

**Tahun : 2023**

**Halaman : 318-332**



**Koordinator Prodi  
S1 Administrasi Publik**

**Dr. Fajar Apriani, M.Si.**

**NIP 19830414 200501 2 003**

# INOVASI PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO MELALUI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA

Muhammad Fazar <sup>1</sup>, Enos Paselle <sup>2</sup>

## *Abstrak*

*Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis penerapan inovasi pelayanan perizinan berusaha melalui sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) oleh DPMPTSP Kota Samarinda, serta untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yaitu faktor keberhasilan dan faktor penghambat penerapan inovasi pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS-RBA oleh DPMPTSP Kota Samarinda. Sumber data menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Teknik analisis data berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Dapat disimpulkan dari hasil penelitian inovasi pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS-RBA oleh DPMPTSP Kota Samarinda dari segi tata kelola masih kurang efektif karena belum tersedianya SOP. Bentuk inovasi yang dihadirkan yaitu Loker OSS di MPP dan Loker OSS di Kecamatan. Inovasi diciptakan bersumber dari kebutuhan masyarakat, namun pasca berjalannya inovasi belum ada wadah khusus bagi masyarakat untuk memberikan ide dan saran. Budaya inovasi dari segi pelayanan masih terkesan monoton atau kurang inovatif. Fasilitas di MPP sudah baik namun berbanding terbalik dengan fasilitas yang ada di Kecamatan. Tujuan inovasi ini memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih mudah dan terjangkau. Namun jumlah pengunjung layanan OSS baik di MPP atau di Kecamatan dari tahun 2021-2022 mengalami penurunan. Kerjasama dengan Kecamatan di Kota Samarinda dan sosialisasi kepada masyarakat merupakan upaya untuk menyukseskan inovasi ini. Adapun faktor penghambatnya adalah sistem sering gangguan, keterbatasan mengakses sistem OSS-RBA. Kurangnya sosialisasi. Dan kurangnya kepastian waktu serta metode yang digunakan untuk menghubungi kembali masyarakat, terakhir kurangnya minat masyarakat untuk menerbitkan izin usaha.*

**Kata Kunci :** *Inovasi Pelayanan, Pelayanan Perizinan, OSS-RBA*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [fazar131700@gmail.com](mailto:fazar131700@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk indikasi keberadaan suatu birokrasi pemerintahan. Aktualitas birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku aparat dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat dan kesejahteraan umum merupakan kewajiban utama bagi negara. Oleh karena itu pemerintah wajib memberikan pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan khalayak publik. Maka dari itu pemerintah dituntut untuk berinovasi menciptakan pelayanan kepada publik yang efektif dan efisien. Dan melihat perkembangan dunia yang mana ilmu pengetahuan dan teknologi semakin maju, maka itu semua harus bisa dimanfaatkan oleh pemerintahan Indonesia dalam menunjang pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia.

*Electronic government* adalah misi dari *good governance* atau pemerintahan yang baik dengan tujuan untuk menciptakan kinerja yang baik pula serta cepat, efektif dan efisien di dalam tatanan pemerintahan yang disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan oleh publik. Dan hal yang sangat dibutuhkan oleh publik harus bisa dijalankan senada dengan perkembangan teknologi informasi yang kini terus meningkat. Oleh karena itu pelayanan publik mengalami perubahan menjadi layanan elektronik (*E-Service*) untuk menyesuaikan dan menghadapi perkembangan zaman dan teknologi, kompetisi global, serta tuntutan dunia usaha yang juga berguna untuk mencapai tingkatan kualitas pelayanan publik yang maksimal oleh Rahayu, dkk (2021:5019).

Pemerintah Indonesia saat ini sudah mulai menerapkan konsep dari *E-Government* dengan memanfaatkan hadirnya teknologi dan telekomunikasi yang semakin berkembang, salah-satunya adalah pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam mendapatkan perizinan berusaha bagi masyarakat Indonesia. Hal tersebut diwujudkan dengan menciptakan sistem pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui media elektronik yaitu *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)* atau juga dikenal dengan sistem *Online Single Submission (OSS)* Berbasis Risiko. Penjelasan tentang sistem *OSS-RBA* ini di tuangkan dalam (Peraturan Pemerintah RI Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko). Dan berdasarkan pada pasal 1 ayat 21 yaitu “Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) yang selanjutnya disingkat *OSS* adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga *OSS* untuk Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko”.

*OSS-RBA* merupakan sebuah sistem yang memiliki fungsi sebagai tempat yang menerbitkan berbagai jenis legalitas usaha yang diinginkan masyarakat Indonesia hanya dengan melalui media elektronik. Harapan dari peluncuran *OSS* berbasis risiko ini adalah dapat mempermudah proses bisnis, penciptaan lapangan kerja dan meningkatkan kemudahan berusaha, sehingga investasi dan lapangan

pekerjaan dapat terus meningkat berdasarkan pernyataan Febrio Kacaribu Kepala Badan Kebijakan Fiskal (BKF) dalam (ekonomi.bisnis.com). Adapun sistem *OSS-RBA* ini dapat diakses melalui alamat <https://oss.go.id/>. Dalam memaksimalkan pelaksanaan sistem *OSS*, pemerintah Indonesia bekerjasama dengan seluruh penyelenggara daerah termasuk di Kota Samarinda, Kalimantan Timur yang penyelenggaraan pelayanan sistem *OSS* dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda.

Adapun tantangan atau permasalahan yang dihadapi oleh pihak DPMPTSP Kota Samarinda dalam memaksimalkan terlaksananya pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *OSS* yaitu sistem *OSS* masih tidak stabil dan sering mengalami eror karena masih baru diterapkan dan dalam tahap penyesuaian. Selanjutnya masih banyaknya masyarakat Kota Samarinda yang belum mengetahui adanya *website* untuk memperoleh izin usaha secara elektronik. Dan masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Serta masih kurangnya minat masyarakat untuk memiliki legalitas usaha karena tanpa adanya izin usaha mereka masih bisa menjalankan usahanya.

Oleh karena itu, penulis ingin menganalisis lebih lanjut mengenai penerapan inovasi pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *OSS-RBA* yang dijalankan oleh DPMPTSP Kota Samarinda dengan melihat dari faktor pendukung yang dihadapi.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Pada dasarnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani kebutuhan orang atau warga negara atau organisasi lain yang berkepentingan dengan organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dasar dan tata cara yang ditetapkan dan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pihak yang menerima layanan oleh Purwanto, dkk (2016:10). Tidak jauh berbeda yang disampaikan Rasyid dalam Nurdin (2019:18) pelayanan publik adalah suatu proses aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat akan hak-hak dasar yang harus diberikan, melalui kegiatan pelayanan.

Jadi pelayanan publik adalah kegiatan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat, yang berarti pelayanan yang dilakukan menyangkut suatu hak yang melekat pada setiap orang, baik secara individu maupun kelompok (organisasi), yang harus dipenuhi dan disediakan oleh pemerintah dan dilakukan secara general.

### ***Inovasi Pelayanan Publik***

Konsep inovasi Menurut Damandpour dalam Junior (2016:6) adalah sesuatu yang baru mulai dari penciptaan kreasi layanan yang baru, teknologi, suatu sistem dan perencanaan yang baru untuk anggota dari suatu organisasi. Dan sejalan dengan itu, konsep inovasi menurut Mulgan dan Albury dalam Junior (2016:7) yaitu inovasi yang berhasil adalah adanya penciptaan dan penerapan proses,

produk, layanan, dan metode layanan baru yang menghasilkan suatu pengembangan atau pertumbuhan yang baik, efektif, efisien dan berkualitas.

Terdapat enam atribut dari faktor keberhasilan atau terwujudnya inovasi yang dijelaskan oleh Bugge *at al.*, dalam Rahman (2021:5), sebagai berikut:

1. *Governance and Innovation* (tata kelola dan inovasi), bagaimana inovasi dalam pelayanan publik itu sendiri terjadi. United National Development Program dalam Nofianti (2005:2) *governance* adalah penggunaan kekuatan ekonomi, politik dan administratif untuk mengelola urusan negara di semua tingkatan. Tata kelola mencakup semua mekanisme, proses, dan institusi dimana warga negara dan kelompok masyarakat mengekspresikan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, mematuhi kewajiban, dan menjembatani perbedaan di antara mereka. Inovasi adalah suatu pembaharuan yang sudah direncanakan untuk meningkatkan sesuatu yang dapat menggunakan teknologi untuk memperoleh hasil yang lebih baik dari sebelumnya.
2. *Sources of the Ideas for Innovation* (sumber ide untuk inovasi), menunjukkan bagaimana reformasi yang diusung melalui inovasi pelayanan publik menjawab dan mengatasi permasalahan di masa depan dengan memberikan ruang ide dari internal maupun eksternal.
3. *Innovation Culture* (budaya inovasi), bagaimana atau kebiasaan melaksanakan inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dan penerima inovasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang terbaik.
4. *Capabilities and Tools* (kemampuan dan alat-alat), adalah proses dalam menjalankan inovasi pelayanan publik. Yang berasal dari unsur-unsur dalam suatu organisasi dengan memanfaatkan sumber daya input berupa pengetahuan, informasi, dan teknologi dari sumber daya manusia yang merupakan salah satu unsur yang dimiliki oleh organisasi tersebut.
5. *Objectives Outcomes, Expense, and Obstacles* (tujuan, hasil, biaya, dan hambatan), adalah metode yang digunakan untuk mengetahui proses berjalannya inovasi pelayanan publik mulai dari awal sampai sekarang.
6. *Collecting Innovations Data for Single Innovation* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal), yaitu upaya pengumpulan data yang dilaksanakan secara kerjasama dengan pihak luar dan mendistribusikan informasi tentang inovasi untuk digunakan masyarakat luas.

Inovasi layanan adalah proses yang melibatkan konsep baru dan generasi perilaku, pengembangan, dan implementasi. Merupakan tindakan pertama karena dampak lingkungan pada metode, perubahan dalam menanggapi lingkungan eksternal, atau perubahan organisasi, Lu dan Tseng dalam Junior (2016:7).

Sedangkan Mirnasari dalam Junior (2016:7) menjelaskan inovasi pelayanan publik sebagai kinerja pencapaian, pertumbuhan, dan peningkatan efektifitas,

efisiensi, dan tanggung jawab pelayanan publik yang dimulai dengan pendekatan, metodologi, dan/atau inisiatif baru untuk pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah suatu pembaharuan yang sudah direncanakan untuk meningkatkan sesuatu yang dapat menggunakan teknologi untuk memperoleh hasil yang lebih baik dari sebelumnya. Dan inovasi pelayanan publik adalah pembaharuan dalam berkreasi memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah yang dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

### ***Electronic Government***

*E-government* dapat difahami merupakan penggunaan teknologi informasi pada lembaga pemerintah maupun lembaga publik. Tujuannya agar relasi dalam tata pemerintahan yang melibatkan sektor swasta, masyarakat dan pemerintah dapat terselenggara dengan lebih efektif, efisien, produktif dan responsif, menurut Bank Dunia dalam Nur (2021:14).

Sedangkan menurut Satriya dalam Untari (2018:19) *E-government* yaitu sebagai upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan *cost-effective* pemerintah, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggungjawab (*accountable*) serta transparan kepada masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa *E-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik serta untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis, dan di antara instansi pemerintah itu sendiri dengan bantuan teknologi internet yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

### ***E-Service***

Konsep *E-Service* coba dijelaskan oleh Rowley dalam Buchari (2016:237) yaitu layanan elektronik didefinisikan sebagai tindakan, upaya, atau pertunjukan di mana teknologi informasi memediasi segala yang ingin disampaikan. Sedangkan menurut Pavlichev dan Garson dalam Laksana (2017:16) layanan elektronik adalah istilah yang umum digunakan untuk mendefinisikan penyediaan layanan melalui Internet.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan elektronik adalah pelayanan yang menggunakan media atau teknologi elektronik yang berguna untuk mempermudah pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

### ***Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS-RBA)***

Dalam (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) pasal 1 ayat 8 dan 9 menjelaskana bahwa “Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lain yang menyatakan bahwa seseorang atau badan sah atau diizinkan untuk melakukan usaha atau kegiatan

tertentu.” Dan “Perizinan adalah yang memberikan legitimasi kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu dalam bentuk izin atau tanda daftar usaha.”

Dalam (Peraturan Pemerintah RI Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko) dalam pasal 1 ayat 1 dan 3 menjelaskan “Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatannya” dan “Perizinan Berusaha Berbasis Risiko adalah Perizinan Berusaha berdasarkan tingkat Risiko kegiatan usaha.” Dan berdasarkan pasal 1 ayat 21 dan 22 menjelaskan “Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) yang selanjutnya disebut Sistem OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS untuk penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko” dan “Lembaga Pengelola dan Penyelenggara OSS yang selanjutnya disebut Lembaga OSS adalah lembaga pemerintah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang koordinasi penanaman modal.”

*OSS-RBA* merupakan sebuah sistem yang memiliki fungsi sebagai tempat yang menerbitkan berbagai jenis legalitas usaha yang diinginkan masyarakat Indonesia hanya dengan melalui media elektronik. *OSS* merupakan salah satu upaya untuk mengimplementasikan pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) untuk terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat oleh Rahayu, dkk (2021:5022)

*OSS-RBA* merupakan transformasi dari sistem sebelumnya yaitu (*OSS* Versi 1.1) yang mana dalam sistem sebelumnya dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, yaitu sistem yang mengintegrasikan seluruh layanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik. Alasan dilakukannya pergantian ini adalah karena pemerintah merasa masih ada beberapa kekurangan dalam sistem *OSS* Versi 1.1 dan ingin lebih menyempurnakan kembali sistem yang ada, maka pemerintah melakukan pembaharuan pada sistem *OSS* Versi 1.1 menjadi *OSS-RBA* yang diatur dalam PP Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

### ***Definisi Konseptual***

Definisi konseptual dari penelitian ini adalah penerapan inovasi pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *OSS-RBA* oleh DPMPSTP Kota Samarinda, yang merupakan kegiatan pembaharuan sistem pelayanan dalam mendapatkan legalitas usaha yang tujuannya untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien dengan memanfaatkan media elektronik yaitu sistem *OSS* yang memberikan kemudahan dalam mendapatkan legalitas usaha sehingga bisa memberi kepuasan kepada masyarakat.



## Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan gejala secara holistik dan kontekstual melalui pengumpulan data yang alami. Dan penelitian deskriptif kualitatif penelitian yang cenderung menggunakan pendekatan analisis induktif oleh Sugiarto (2015:8). Dan penelitian ini akan berfokus pada faktor keberhasilan inovasi serta faktor penghambatnya. Terdapat dua sumber data yang digunakan, yang pertama sumber data primer yaitu sumber data yang menyediakan data langsung ke pengumpul data. Data sekunder, merupakan sumber yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data. Misalnya, melalui orang lain atau dokumen oleh Sugiyono (2013:225). Adapun teknik yang digunakan untuk menentukan informan yaitu teknik *purposive sampling*. Dan dalam penelitian ini, *key informan* dan informan adalah:

1. *Key Informan*: Kepala Bidang Pelayanan dan Perizinan DPMPTSP Kota Samarinda.
2. Informan:
  - a. Jafung Staf Ahli Muda
  - b. *Front Office* Loker OSS
  - c. Pelaku usaha pengguna OSS yang berada di Kota Samarinda
  - d. Pelaku usaha bukan pengguna OSS yang berada di Kota Samarinda

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Serta teknik analisis data yang akan digunakan berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### ***Faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Perizinan Berusaha OSS-RBA***

#### ***1. Governance and Innovation (tata kelola dan inovasi)***

Tata kelola merupakan kemampuan manajemen dalam suatu organisasi, dan dalam hal ini terkait dengan kontribusi pemerintah dalam upaya melahirkan ide-ide inovatif dengan menghadirkan tata kelola manajemen yang memungkinkan inovasi yang diciptakan dapat dilakukan dengan lancar.

##### ***a. Governance (tata kelola)***

Tata kelola layanan perizinan OSS oleh DPMPTSP Kota Samarinda sudah mengalami hal yang baru dengan pemanfaatan teknologi untuk menjangkau berjalannya proses pelayanan yang mana sesuai dengan konsep yang dijelaskan, Damanpour dalam Junior (2016:6) inovasi adalah sesuatu yang baru, mulai dari penciptaan kreasi layanan, teknologi, sistem dan perencanaan yang baru untuk anggota dari suatu organisasi. Yang mana sebelum adanya sistem OSS, layanan hanya dilakukan secara manual dan memerlukan peran beberapa instansi pemerintah sehingga menimbulkan kesan yang berbelit-belit, adapun penggunaan teknologi hanya sebatas pendataan atau pengarsipan saja.

Namun sekarang layanan perizinan sudah mengalami pembaharuan yang cukup pesat dengan menjadi layanan satu pintu di DPMPTSP dan dengan pemanfaatan teknologi yang berguna mulai dari pendaftaran hingga terbitnya izin usaha hanya memerlukan waktu yang cukup singkat dan mudah.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari tata kelola adalah dengan melakukan pendekatan metode dan inisiatif baru dengan menyediakan banyak loket pelayanan *OSS* agar pelayanan jadi lebih efisien yang sudah disertai dengan *Front Office* yang telah diberikan pelatihan yang cukup baik. Selain itu menyediakan meja informasi yang juga sudah disiapkan lembar persyaratan yang akan diberikan kepada masyarakat agar bisa menyiapkan persyaratannya dahulu sebelum menerima layanan. Namun untuk SOP masih belum tersedia karena pihak DPMPTSP masih merancang dan menyiapkan SOP yang terbaru.

b. *Innovation* (inovasi)

Dalam menghadirkan sebuah inovasi pelayanan publik yang baik dalam instansi pemerintah tentu salah-satu faktor yang diperlukan untuk mewujudkannya adalah inovasi itu sendiri. Maksudnya adalah bagaimana pemerintah harus melihat peluang, merasakan apa yang dibutuhkan dan memikirkan ide atau gagasan baru yang tepat untuk dijadikan inovasi dalam pelayanan publik.

Adapun DPMPTSP Kota Samarinda membuat inovasi pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *OSS* dalam bentuk Loket *OSS* di MPP dan Loket OTAN (*OSS* di Kecamatan) yang berguna dan bermanfaat dengan mengintegrasikan berbagai sumber daya mulai dari lembaga Kecamatan yang bersentuhan langsung dan lebih dekat dengan masyarakat, serta memanfaatkan pegawai yang berada di DPMPTSP Kota Samarinda dalam bentuk penyediaan banyaknya loket pelayanan maupun pegawai yang berada di Kecamatan. Dan hal ini sudah sesuai dengan konsep yang dijelaskan oleh Said dalam Ronnya (2020:4) Inovasi adalah perubahan yang sudah direncanakan dengan memanfaatkan keberadaan teknologi dan alat-alat terbaru di dalam suatu instansi yang didukung oleh instansi terkait lainnya dan adanya peningkatan kinerja yang lebih bermanfaat dengan mengintegrasikan berbagai sumber daya mulai dari pegawai, kelembagaan dan sosial.

2. *Sources of the Ideas for Innovation* (sumber ide untuk inovasi)

Inovasi pelayanan publik haruslah berjalan dan terlaksana dengan tepat sasaran. Maksudnya adalah pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat atau relevan dengan kebutuhan masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Suwarno, dkk dalam Maulana & Yulianti (2018:34) strategi inovasi pelayanan publik adalah suatu cara/upaya untuk mengimplementasikan terobosan-terobosan atau gagasan-gagasan yang

diciptakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan penerima pelayanan.

Dalam hal ini DPMPTSP Kota Samarinda sudah menjalankan inovasi pelayanan perizinan berusaha *OSS-RBA* yang sumber ide nya berasal dari permasalahan yang dialami oleh masyarakat. Yang mana banyak masyarakat yang mengeluh karena sumber lokasi untuk pelayanan perizinan berusaha ini terlalu jauh dan terlalu ramai antrean sehingga banyak masyarakat yang terlalu lama menunggu giliran. Oleh karena itu dihadirkanlah inovasi dengan memperbanyak loket pelayanan *OSS* yaitu Loket *OSS* di MPP itu sendiri dan juga Loket OTAN. Selain itu juga pasca terlaksananya inovasi ini DPMPTSP tetap membuka ruang saran dan kritik terhadap inovasi yang dihadirkan kepada masyarakat meskipun wadah yang dihadirkan masih secara umum dan belum ada wadah secara khusus untuk memberikan saran maupun kritik terhadap inovasi pelayanan *OSS* itu sendiri. Yaitu dengan melaksanakan survei secara *online* dan menyediakan kotak saran mengenai kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Samarinda.

### **3. *Innovation Culture (budaya inovasi)***

Budaya inovasi yang menjadi salah-satu faktor keberhasilan inovasi pelayanan publik dapat dilihat dari metode atau karakteristik pelayanan inovasi pelayanan yang dihadirkan oleh organisasi atau pemerintah. Jika dilihat dengan konsep inovasi menurut Mulgan dan Albury dalam Junior (2016:7) yaitu inovasi yang berhasil adalah adanya penciptaan dan penerapan proses, produk, layanan, dan metode layanan baru yang menghasilkan suatu pengembangan atau pertumbuhan yang baik, efektif, efisien dan berkualitas.

Namun budaya pelayanan yang dihadirkan dalam inovasi pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *OSS* oleh DPMPTSP Kota Samarinda masih terkesan monoton dan kurang inovatif yang mana alur pelayanan yang dijalankan masih terkesan sama seperti pelayanan publik pada umumnya. Yaitu untuk pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan perizinan berusaha bisa datang langsung ke lokasi dan mengambil nomor antrean terlebih dahulu kemudian akan dilayani sesuai atrean dan setelah memberikan pelayanan kepada, pemohon/masyarakat, selanjutnya akan diberikan izin usahanya kepada pemohon jika sudah selesai dan jika belum selesai harus menunggu beberapa hari yang nanti akan dihubungi kembali.

### **4. *Capabilities and Tools (kemampuan dan alat-alat)***

*Capabilities and Tools* menjadi salah-satu faktor dari keberhasilan inovasi pelayanan publik yang dinilai melalui indikator kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan fasilitas yang dimiliki. sebuah inovasi termasuk inovasi pelayanan publik erat kaitannya dengan pemanfaatan teknologi seperti yang dijelaskan oleh Said dalam Ronnyta (2020:4). Teknologi tersebut berfungsi untuk menunjang pelayanan publik menjadi lebih baik dan efektif. Yang berarti sebuah instansi atau penyedia layanan harus mampu menyediakan alat atau

fasilitas tersebut dan pegawai atau pelaksana layanan harus memiliki kemampuan atau pemahaman dalam penggunaannya.

Adapun beberapa fasilitas yang dimiliki MPP untuk menunjang pelayanan perizinan berusaha. Yaitu terdapat meja informasi, sofa untuk mengantre, 10 loket pelayanan yang masing-masing sudah dilengkapi komputer dan juga disediakan komputer terpisah dari loket jika ingin menerbitkan izin usaha secara mandiri. Berbeda dengan kelengkapan fasilitas yang tersedia di MPP, pihak Kecamatan selaku pelaksana inovasi Loket OTAN tidak mendapatkan fasilitas selengkap itu. Adapun yang diberikan oleh DPMPTSP itu hanyalah sebatas sosialisasi dan bimbingan teknis saja.

Pelatihan atau bimbingan teknis terhadap *front office* baik di MPP maupun di Kecamatan sudah dilakukn setiap bulannya agar memahami fitur-fitur yang tersedia dalam sistem OSS sehingga bisa membantu dan menjelaskan kepada masyarakat yang belum mengetahui. Dan menurut masyarakat FO sudah bagus dan baik dalam membrikan pemahaman kepada mereka yang berarti FO itu sendiri sudah cukup memahami dan telaten dalam memberikan pelayanan.

#### **5. Objectives Outcomes and Expense (tujuan, hasil dan biaya)**

Inovasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diberikan sehingga tercipta pelayanan yang mudah, cepat, nyaman, murah, memuaskan, sesuai dengan kebutuhan, efektif, efisien, berkualitas dan mencapai hasil yang baik sesuai dengan tujuan di awal.

Loket OSS yang disediakan di MPP Kota Samarinda bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat walaupun sebenarnya proses penerbitan izin usaha dapat diperoleh mandiri secara daring melalui sistem OSS. Dan alasan lainnya adalah memfasilitasi masyarakat dalam menerbitkan izin usaha jika mereka masih belum mengetahui dan memahami sistem OSS. Sedangkan inovasi Loket OTAN diciptakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Samarinda yang mendesak dikarenakan waktu dan jarak tempuh menuju lokasi pelayanan di DPMPTSP Kota Samarinda sangat jauh sehingga memerlukan banyak waktu dan tenaga, terlebih saat sampai di tempat pelayanan masih harus mengantre dengan waktu yang lama.

Hadirnya Loket OSS di MPP dan Loket OTAN yang memberikan pelayanan secara gratis ini, yang berarti selain memiliki tujuan untuk memudahkan dan memfasilitasi masyarakat dalam mendapatkan izin usaha, namun juga bertujuan untuk meminimalisir waktu dan biaya masyarakat, dijelaskan juga oleh Asyysifa (2019:45) tujuan layanan elektronik adalah untuk dapat mencapai penghematan biaya yang signifikan dengan menyediakan layanan elektronik dengan investasi yang relatif kecil. Maksudnya adalah dengan hadirnya Loket OSS di MPP dan Loket OTAN diseluruh Kecamatan yang ada di Kota Samarinda membuat masyarakat yang

ingin memperoleh layanan perizinan berusaha dapat mendatangi lokasi terdekat dan tidak perlu lagi datang di satu lokasi yang sama sehingga mengurangi waktu yang digunakan karena tidak lagi terjadi antrean yang ramai serta mengurangi tenaga dan biaya perjalanan karena jarak tempuh yang jauh.

Meskipun antrean panjang sudah tidak terlihat lagi karena tersebarnya loket *OSS* di seluruh kota Samarinda. Tetapi dapat dijelaskan bahwa jumlah pelayanan perizinan berusaha baik itu Loket *OSS* di MPP maupun Loket *OSS* di Kecamatan (OTAN) pada tahun 2021 dari bulan Agustus hingga Desember dan tahun 2022 dari bulan Januari hingga pada bulan Mei, sama-sama tidak mendapatkan hasil yang cukup baik. Walaupun dibebberapa bulan tertentu mengalami peningkatan, namun kebanyakan malah mengalami penurunan jumlah masyarakat yang menerima layanan perizinana berusaha tersebut.

#### **6. *Collecting Innovations Data for Single Innovation (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal)***

Mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal merupakan suatu usaha atau upaya dari penyelenggara pelayanan publik untuk menghasilkan sebuah inovasi tunggal yang berhasil. Yang mana betuk upaya tersebut dapat berupa dengan cara melakukan kerjasama dengan pihak luar dan melakukan sosialiasasi terkait inovasi yang diberikan kepada masyarakat umum. Dalam strategi inovasi pelayanan publik yang dijelaskan Suwarno, dkk dalam Maulana & Yulianti (2018:34) pelayanan adalah suatu cara/upaya untuk mengimplementasikan terobosan-terobosan atau gagasan-gagasan yang diciptakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan penerima pelayanan.

Upaya tersebut sudah dijalankan oleh DPMPTSP dalam melaksanakan inovasi pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *OSS-RBA* dengan menghadirkan Loket *OSS* di Kecamatan (OTAN) yang merupakan kerjasama DPMPTSP Kota Samarinda dengan 10 Kecamatan di Kota Samarinda. Yang tujuannya adalah untuk meciptakan pelayanan yang efektif dan mudah dijangkau sehingga lebih mempermudah masyarakat dengan cukup datang di Kecamatan terdekat untuk memeperoleh pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *OSS-RBA* tanpa perlu lagi mengunjungi pusat. Selain daripada itu upaya lainnya adalah sosialisasi kepada masyarakat atau pelaku usaha terkait adanya inovasi pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *OSS-RBA* yang bisa didapatkan di MPP maupun di Kecamatan.

#### ***Faktor Penghambat Penerapan Inovasi Pelayanan Perizinan Berusaha OSS-RBA***

Adapun beberapa faktor penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan perizinan berusaha *OSS-RBA* oleh DPMPTSP Kota Samarinda, yaitu:

1. Sistem *OSS-RBA* yang dikelola oleh pusat masih tidak stabil sehingga sering terjadi *error* atau gangguan dalam *server* membuat proses pelayanan menjadi

- terhambat. Hal ini terjadi karenan sistem *OSS-RBA* masih baru diuji coba dan masih dalam tahap peralihan dari sistem sebelumnya yaitu *OSS* versi 1.1.
2. Kurangnya sosialisasi dan pemberian informasi yang dilakukan DPMPTSP Kota Samarinda kepada masyarakat mengenai inovasi layanan perizinan berusaha melalui sisitem *OSS-RBA* sehingga masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan pemberitahuan mengenai inovasi tersebut.
  3. Kurangnya kepastian waktu yang diberikan oleh pihak pelayanan *OSS* DPMPTSP Kota Samarinda kepada masyarakat yang ingin menerbitkan izin usaha mengenai kapan dihubungi kembali untuk mengambil izin usaha mereka.
  4. Prosedur atau metode dalam menghubungi masyarakat untuk mengambil izin usaha yang sudah terbit masih belum memuaskan masyarakat. Yang mana dalam menghubungi kembali masyarakat untuk mengambil izin usaha masih menggunakan metode lama yaitu dengan metode menelepon biasa dan disuruh datang ke DPMPTSP untuk mengambil izin usahanya.
  5. Masih banyak masyarakat yang merasa malas dan enggan untuk mengurus perizinan usaha karena menurut mereka usaha masih tetap bisa berjalan tanpa adanya izin usaha.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Inovasi pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem OSS oleh DPMPTSP Kota Samarinda, berdasarkan faktor keberhasilan dari inovasi pelayanannya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Meskipun sudah melengkapi beberapa sarana prasarana yang cukup lengkap untuk menunjang tata kelola yang dilaksanakan. Namun tata kelola yang dijalankan masih kurang efektif dan maksimal. Yang mana masih belum mampu menyediakan SOP dalam pelayanan *OSS* dengan alasan masih dalam tahap pengerjaan. Sedangkan untuk Inovasi pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *OSS* dihadirkan dalam bentuk Loker *OSS* di MPP dan Loker OTAN.
2. Inovasi pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *OSS-RBA* oleh DPMPTSP Kota Samarinda hadir bersumber dari permasalahan dan kebutuhan masyarakat. Namun masih belum menghadirkan suatu wadah secara khusus bagi masyarakat untuk menilai, menyampaikan saran, ide-ide kritik dan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat pasca berjalannya inovasi tersebut. Yang mana hanya tersedia wadah yang menilai keuasan masyarakat yang mencakup seluruh program pelayanan publik yang dihadirkan oleh DPMPTSP Kota Samarinda di MPP Kota Samarinda.
3. Budaya inovasi yang dihadirkan dari segi pelayanannya masih belum mencapai esensi inovatif itu sendiri, yaitu belum adanya metode pelayanan

yang dapat dikatakan baru dengan peningkatan kualitas yang lebih baik. Alur pelayanan yang dijalankan masih sama seperti pelayanan publik pada umumnya. Yaitu lama dan kurang kepastian serta metode dalam menghubungi kembali masyarakat bahwa izin usahanya sudah selesai masih kurang efektif.

4. Fasilitas yang disediakan oleh DPMPTSP Kota Samarinda sudah cukup lengkap dan memadai bagi pelayanan yang ada di MPP namun berbanding terbalik dengan fasilitas yang ada di kecamatan. Dan untuk meningkatkan kemampuan pegawai, sudah diberikannya pelatihan dan bimbingan kepada pegawai layanan loket *OSS* yang berada MPP maupun di Kecamatan.
5. Inovasi ini bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan dan memberikan pelayanan yang efektif, cepat dan tanpa memungut biaya. Namun dalam prosesnya hasil yang didapatkan masih kurang maksimal
6. Upaya mewujudkan inovasi tunggal yang berhasil berupa kerjasama dengan 10 Kecamatan di Kota Samarinda yang bertujuan untuk lebih menjangkau masyarakat diseluruh Kota Samarinda untuk mendapatkan pelayanan perizinan berusaha. Dan upaya lainnya adalah sosialisasi kepada masyarakat.

Terdapat beberapa faktor yang menghambat, yang pertama sistem *OSS-RBA* yang dikelola oleh pusat sering mengalami gangguan jaringan. Dan karena sistem ini dikelola oleh pemerintah pusat membuat pihak DPMPTSP Kota Samarinda terbatas untuk memperoleh informasi dan data mengenai masyarakat Kota Samarinda yang sudah menggunakan sistem *OSS* tersebut. Kedua, kurangnya sosialisasi dan pemberian informasi yang dilakukan. Ketiga, kurangnya kepastian waktu yang diberikan oleh pihak pelayanan kepada masyarakat mengenai kapan dihubungi kembali untuk mengambil izin usaha mereka. Keempat, metode dalam menghubungi masyarakat untuk mengambil izin usaha yang sudah terbit masih belum memuaskan masyarakat. Dan terakhir masih banyak masyarakat yang merasa kurang tertarik dan enggan untuk mengurus perizinan usaha, karena tanpa adanya perizinan, usaha mereka masih bisa berjalan.

### **Saran**

Adapun saran yang direkomendasikan berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan, yaitu DPMPTSP Kota Samarinda harus terus menekan dan menuntut pihak pusat untuk segera mengatasi permasalahan yang ada dalam sistem *OSS* dan menekankan kepada pihak pusat untuk bisa memberikan wewenang kepada penyelenggara pelayanan *OSS* di setiap daerah di Indonesia untuk bisa mengakses sistem *OSS*. Kemudian, harus rutin melaksanakan agenda pelatihan atau *workshop* kepada pelaku usaha yang berada di Kota Samarinda. kemudian harus mencoba berbagai bentuk sosialisasi yang lebih efektif. Selanjutnya, dapat menyediakan secara khusus *contac person* yang bisa dihubungi, agar masyarakat tidak perlu terus datang ke DPMPTSP Kota Samarinda untuk menanyakan kepastian akan izin usahanya. Terakhir, dapat membuat metode atau SOP yang lebih mudah seperti menghubungi dan mengirimkan surat izin usahanya dengan memanfaatkan teknologi.

### Daftar Pustaka

- Asyifa, Y. N. (2019). *Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Malang*. Universitas Brawijaya. <http://repository.ub.ac.id/172639/>
- Buchari, R. A. (2016). *Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung*. *Sosiohumaniora*, 18(3), 234–239. <http://journal.unpad.ac.id/sosiohumaniora/article/view/8762>
- Fauzan, R. (2021, August 30). *OSS Berbasis Risiko, Kenali Jenis dan Cara Membuka Usaha*. [ekonomi.bisnis.com](http://ekonomi.bisnis.com). <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210830/12/1435815/oss-berbasis-risiko-kenali-jenis-dan-cara-membuka-usaha>.
- Holle, E. S. (2011). *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*. *Sasi*, 17(3), 21–30. <https://fhukum.unpatti.ac.id/jurnal/sasi/article/view/362>
- Junior, M. (2016). *“Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)”*. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj074Swr7L-AhXexDgGHUJeDT4QFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.neliti.com%2Fid%2Fpublications%2F108594%2Finovasi-pelayanan-publik-studi-kasus-perizinan-penanaman-modal-di-bppt-kota-sema&usq=AOvVaw0HwoWgWhoCF-4J6ojx0VFu>
- Laksana, T. I. (2017). *Pengaruh Website Quality, E-service Quality, dan Online Brand Community Terhadap Brand Loyalty Pelanggan E-commerce Bukalapak (Studi Pada Komunitas BRCC di Banyuwangi)*. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/91463>
- Maulana, D., & Yulianti, R. (2018). *Pentingnya Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia*. *KNIA*, 32. [https://www.researchgate.net/profile/Ari-Ramdani/publication/330842123\\_Pengembangan\\_E-Government\\_Dalam\\_Layanan\\_Informasi\\_Studi\\_Di\\_Dinas\\_Komunikasi\\_Dan\\_Informatika\\_Kota\\_Tasikmalaya/links/5c573b93458515a4c7554275/Pengembangan-E-Government-Dalam-Layanan-Informasi-Studi-Di-Dinas-Komunikasi-Dan-Informatika-Kota-Tasikmalaya.pdf#page=46](https://www.researchgate.net/profile/Ari-Ramdani/publication/330842123_Pengembangan_E-Government_Dalam_Layanan_Informasi_Studi_Di_Dinas_Komunikasi_Dan_Informatika_Kota_Tasikmalaya/links/5c573b93458515a4c7554275/Pengembangan-E-Government-Dalam-Layanan-Informasi-Studi-Di-Dinas-Komunikasi-Dan-Informatika-Kota-Tasikmalaya.pdf#page=46)
- Nur, D. (2021). *Faktor Sukses Penerapan E-Government Dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Di Kabupaten Gowa*. Universitas Muhammadiyah Makassar. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwim6fKOsL->



- AhXV4DgGHTKsAdAQFnoECBoQAQ&url=https%3A%2F%2Fdigiliba  
dmin.unismuh.ac.id%2Fupload%2F13405-  
Full\_Text.pdf&usg=AOvVaw0RqOX4gBWe1AiGnjl-21vb
- Nurdin. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendikia.
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS - Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara.
- Rahayu, Paselle, & Khaerani. (2021). *Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda*. *EJournal Administrasi Publik*, 9(2), 5018–5032. [http://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/07/Jurnal%20Fuji%20hlm%205018-5032%20\(07-07-21-02-10-58\).pdf](http://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/07/Jurnal%20Fuji%20hlm%205018-5032%20(07-07-21-02-10-58).pdf)
- Ronnyta, R. (2020). *Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui SI-IMUT Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang*. *Journal of Politic and Government Studies*. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/27882>
- Sugiarto, E. (2015). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*. Suka Media.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta CV.
- Untari, F. (2018). *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (E-TEX) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)*. Universitas Brawijaya. <http://repository.ub.ac.id/162374/>