

**INOVASI LOKET OTAN (OSS DI KECAMATAN) DALAM
PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BAGI PELAKU
USAHA UMKM DI KECAMATAN PALARAN
KOTA SAMARINDA**

Niken Vaulina Agustin, Enos Paselle

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 2, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Inovasi Loker OTAN (*OSS* di Kecamatan) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Bagi Pelaku Usaha UMKM di Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

Pengarang : Niken Vaulina Agustin

NIM : 1802015060

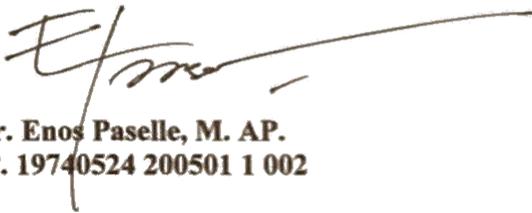
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

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

Samarinda, 14 Maret 2025

Pembimbing,



Dr. Enos Paselle, M. AP.
NIP. 19740524 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik

Volume : 13

Nomor : 2

Tahun : 2025

Halaman : 361-370

INOVASI LOKET OTAN (OSS DI KECAMATAN) DALAM PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BAGI PELAKU USAHA UMKM DI KECAMATAN PALARAN KOTA SAMARINDA

Niken Vaulina Agustin ¹, Enos Paselle ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan inovasi Loker OTAN (OSS di Kecamatan) dalam pelayanan perizinan berusaha bagi pelaku UMKM di Kecamatan Palaran, Kota Samarinda, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Loker OTAN merupakan layanan berbasis sistem Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA) yang bertujuan untuk mempermudah pelaku usaha dalam mengurus perizinan tanpa harus datang langsung ke DPMPTSP Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik purposive sampling dalam menentukan informan. Informan terdiri dari pejabat DPMPTSP Kota Samarinda, operator OSS di kecamatan, dan pelaku UMKM yang telah menggunakan layanan Loker OTAN. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Loker OTAN memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses perizinan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem OSS, keterbatasan sumber daya manusia. Selain itu, kesadaran masyarakat untuk mengurus izin usaha masih rendah. Peneliti merekomendasikan peningkatan sosialisasi, penguatan infrastruktur teknologi, dan penambahan petugas pelayanan agar inovasi ini dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci : Inovasi, Loker OTAN, OSS-RBA, Perizinan Berusaha, UMKM, Kecamatan Palaran, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Inovasi dalam pelayanan publik penting untuk meningkatkan efisiensi pemerintah dan menjawab tantangan teknologi informasi. Semakin banyak inovasi dalam pelayanan publik telah mendorong pemanfaatan teknologi. Pelayanan elektronik kini semakin umum, salah satunya adalah sistem Online Single Submission (OSS) untuk perizinan berusaha yang diterapkan sejak 2018. OSS terus diperbarui menjadi OSS-RBA sesuai Undang-Undang Cipta Kerja. Di

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

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Samarinda, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melaksanakan pelayanan ini. Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda adalah bagian dari kebijakan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan perizinan dan investasi. Proses dimulai dengan kebijakan dari Menteri Dalam Negeri pada tahun 1997 dan 1998 yang mendorong pembentukan Unit Pelayanan Terpadu di daerah. Wali Kota Samarinda mengeluarkan keputusan pada tahun 1998 dan 2001 untuk membentuk organisasi dan tata kerja yang lebih baik dalam pelayanan perizinan. Untuk meningkatkan efektivitas, status UPTD Perizinan ditingkatkan menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sesuai Peraturan Daerah 2008 dan instruksi Wali Kota 2009. Kota Samarinda, sebagai ibu kota Provinsi Kalimantan Timur, memiliki potensi investasi yang besar, dengan nilai investasi mencapai 7,1 T pada tahun 2015. Namun, peningkatan tersebut menyebabkan antrian panjang dalam pelayanan. Untuk mengatasi masalah ini, DPMPTSP memperkenalkan inovasi "LOKET OTAN" di kecamatan yang memudahkan masyarakat dalam mengurus izin usaha. Loker ini telah diluncurkan pertama kali di Kecamatan Palaran pada 02 Desember 2019.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan kendala dalam pelayanan Inovasi Loker OTAN (*OSS*) di Kecamatan Palaran. Untuk izin usaha, kecamatan hanya menerima modal maksimal 50 juta, sementara izin tinggi seperti UD, PT, dan CV diarahkan ke DPMPTSP. Masyarakat kurang memahami *OSS* dan cenderung mengurus izin saat mendesak untuk mendapatkan bantuan bank. Untuk menggunakan *OSS*, pemohon perlu komputer dan jaringan internet yang baik. Sering terjadi gangguan jaringan di Palaran, dan pegawai harus melakukan beberapa pekerjaan sekaligus karena sumber daya manusia yang minim. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis penerapan Inovasi Loker OTAN (*OSS* di Kecamatan) dalam pelayanan perizinan berusaha serta faktor penghambatnya di Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan dari birokrasi atau lembaga non-profit untuk memenuhi kebutuhan individu dan organisasi sesuai aturan yang ada (Hisbani et al., 2015). Tujuannya adalah memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Purwanto et al., 2016). Menurut Setiawati (2018) standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi layanan, yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan.

Pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah di sektor publik dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu pelayanan umum dan pelayanan kebutuhan dasar (Hardiyansyah, 2011). Menurut Mustafa dalam El-Ghafur et al.

(2020), tahapan dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar berkualitas terdiri dari:

1. Melaksanakan pekerjaan dengan tekun dan semangat.
2. Memperlakukan semua orang yang akan ditemui atau berurusan dengannya, dengan cara adil dan hormat.
3. Mempromosikan anggota staf berdasarkan prestasi dan individu yang dapat menunjukkan produktivitas kerja yang baik.
4. Merekrut anggota-anggota staf dari tenaga yang memiliki kualifikasi profesional
5. Menyimpan data, informasi, dan berbagai hal yang mudah ditelusuri.

Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan perekayasaan untuk penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi secara praktis. Menurut Rogers, inovasi merupakan sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh seseorang dari satu unit adopsi ke unit adopsi lainnya (Dedek, 2020). Inovasi adalah hal baru dalam praktik, proses, produk, atau layanan yang belum ada (Sari, 2019). Menurut Dedek (2020), karakteristik yang dapat digunakan untuk melihat terwujudnya inovasi dalam pemerintahan yaitu *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *triability* dan *observability*. Menurut Nawawi (2020), inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai hasil pencapaian, peningkatan atau peningkatan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan dari inisiatif pendekatan, metode, dan/atau alat baru dalam peningkatan pelayanan publik. Inovasi sangat berpengaruh terhadap organisasi, baik swasta maupun pemerintah. Kebutuhan masyarakat berkembang, dan inovasi pelayanan publik mendorong reformasi administrasi untuk nilai administrasi yang baik.

Electronic Service

Menurut Jeong, *e-Service* adalah layanan daring yang disediakan melalui internet, di mana transaksi pembelian dan penjualan (pengadaan) yang sah dapat dilakukan. Hal ini berbeda dengan situs web tradisional yang hanya menampilkan informasi deskriptif dan tidak memungkinkan adanya transaksi secara *online* (Maulana, 2014). Menurut Fiona, *e-Service Quality* dapat diukur dengan pengembangan konsep *servqual* yang disebutkan oleh Parasuraman 1998. *Eserqual* memiliki 7 dimensi (efisiensi, pemenuhan kebutuhan, ketersediaan sistem, privasi, kecepatan tanggapan, kompensasi, dan kontak servis) (Astuti, 2021). Menurut Tjiptono, keunggulan *e-Service Quality* yaitu loyalitas pelanggan, pangsa pasar dan produktivitas lebih besar, serta harga saham dan harga jual lebih tinggi. Menurut Buchari (2016) *e-Service* memiliki banyak keuntungan yaitu:

1. Mengakses basis pelanggan yang lebih luas
2. Memperluas jangkauan pasar

3. Menurunkan hambatan untuk masuk ke pasar baru dan biaya untuk memperoleh pelanggan baru
4. Saluran komunikasi alternatif untuk pelanggan
5. Meningkatkan citra perusahaan
6. Mendapatkan keunggulan kompetitif
7. Potensi peningkatan pengetahuan pelanggan

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Menurut Undang-Undang Nomor 20 tahun 2008, usaha mikro merupakan jenis usaha produktif yang dimiliki oleh individu atau badan usaha perorangan. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi yang bersifat produktif dan berdiri secara mandiri. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, ataupun menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan. Mailizar (2022) mengemukakan klasifikasi UMKM yaitu *Livelihood Activities*, *Micro Enterprise*, *Small Dynamic Enterprise* dan *Fast Moving Enterprise*.

Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS-RBA)

Perizinan menurut Made Arya Utama adalah alat hukum untuk mengatur kegiatan masyarakat agar sesuai peraturan (Nugroho et al., 2022). Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission (OSS)* adalah sistem penerbitan izin usaha secara elektronik yang dikelola oleh Lembaga OSS. Tujuan OSS adalah mempercepat investasi dan mempermudah pengurusan izin usaha. *OSS Risk Based Approach (OSS RBA)* adalah implementasi dari UU Nomor 11 Tahun 2020. Izin berusaha terbagi atas izin usaha dan izin komersial, yang dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini berfokus pada penerapan dan faktor penghambat Inovasi Loker OTAN (OSS di Kecamatan) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Bagi Pelaku Usaha di Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Data primer dikumpulkan dengan cara wawancara langsung dengan pihak yang berkaitan (narasumber). Peneliti memilih dan menentukan informan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Key informan penelitian ini adalah Kasi Ekonomi dan Pembangunan – Kecamatan Palaran. Sedangkan informan penelitian terdiri dari Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Staff Loker OTAN Kecamatan Palaran, serta Pelaku Usaha Kecamatan Palaran (Mewakili Setiap Kelurahan 1 Pelaku Usaha). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara *in depth*, observasi langsung ke wilayah Kecamatan Palaran Kota Samarinda, dokumentasi dan studi kepustakaan. Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Inovasi Loker OTAN (OSS di Kecamatan) dalam Perizinan Berusaha



Gambar 1. Grafik Perbandingan Jumlah Pelaku Usaha dengan Pelaku Usaha yang Mendaftarkan OSS

Gambar 1 menunjukkan perbandingan jumlah pelaku usaha mikro yang mendaftar melalui Loker OTAN di Kecamatan Palaran antara 2020–2023. Penurunan pengurusan izin usaha melalui Loker OTAN bisa karena banyak pelaku usaha sudah memiliki izin. Persentase pelaku usaha yang mengurus izin melalui Loker OTAN selama periode ini adalah sekitar 5,67%. Masih ada pelaku usaha yang belum mengurus izin karena kurangnya kesadaran, anggapan bisa tanpa izin, dan kendala teknis. Upaya edukasi dan peningkatan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan legalitas usaha di Kecamatan Palaran. Penelitian ini menggunakan teori Roger mengenai karakteristik inovasi. Inovasi Loker OTAN membawa nilai baru untuk masyarakat. Karakteristik inovasi membantu dari ketidakpastian hingga dampak inovasi pada masyarakat (Dedek, 2020).

Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Bapak Dino Ashari, M. Si., selaku Kasi Ekonomi dan Pembangunan mengenai keunggulan relatif: *“Inovasi Loker OTAN sebenarnya muncul karena DPMPTSP mengalami kewalahan dalam melayani peningkatan permintaan pelayanan di loket dan menghadapi antrian yang sangat panjang. Hal ini menyebabkan banyak keluhan dari masyarakat, terutama mereka yang datang dari tempat yang jauh namun tidak mendapatkan pelayanan yang diharapkan. Warga yang tinggal di pinggiran kota, seperti Palaran, menjadi salah satu yang terdampak. Oleh karena itu, dibuatlah inovasi Loker OTAN di setiap kecamatan. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat sangat terbantu karena mereka tidak perlu lagi mengurus izin usaha ke kota yang jauh, cukup mengurusnya di kecamatan. Bahkan jika ada berkas yang kurang, bolak-baliknya pun tidak memakan waktu dan jarak yang jauh. Sebelum adanya inovasi Loker OTAN, masyarakat harus pergi jauh ke kota, sehingga inovasi ini sangat memudahkan mereka”* (Hasil Wawancara, 18 Maret 2024).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Inovasi Loker OTAN (OSS di Kecamatan) memberikan solusi efisien untuk perizinan di Palaran, menghemat waktu dan tenaga. Loker OTAN juga memberikan rasa aman dan legal bagi

pelaku usaha, memudahkan pengajuan pinjaman dari bank, serta memberikan akses mudah untuk mendaftar izin usaha. Inovasi ini sejalan dengan penelitian Hidayat (2021) tentang pelayanan publik yang responsif, membantu masyarakat tanpa biaya dan mendapat respon positif.

Compatibility (Kesesuaian)

Menurut Ibu Lestiya selaku selaku pemilik warung makan mengenai kesesuaian (*compatibility*): *“Inovasi Loker OTAN dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kami merasa sangat terbantu dengan adanya layanan perizinan usaha ini, apalagi proses pengurusannya cukup dilakukan di Kecamatan Palaran, sehingga tidak perlu menempuh jarak yang jauh. Alur pendaftarannya pun cukup sederhana, hanya perlu membawa identitas diri seperti KTP, Kartu Keluarga, dan mencantumkan alamat usaha yang sesuai dengan lokasi usaha yang dimiliki. Pada saat itu, saya juga mendapat bantuan dari rekan saya di kecamatan untuk mengurus perizinan ini. Menurut saya, pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Setelah memperoleh izin berusaha, saya menerima bantuan dana sebesar Rp 2.400.000 dari pemerintah. Namun, saya tidak mengetahui secara pasti apakah bantuan tersebut merupakan bagian dari program inovasi Loker OTAN, karena syarat utama untuk mendapatkan bantuan tersebut adalah memiliki izin usaha”* (Hasil Wawancara, 8 Maret 2024).

Hasil wawancara pelaku usaha di Palaran menunjukkan bahwa Inovasi Loker OTAN sesuai kebutuhan masyarakat dan membantu layanan perizinan lokal. Namun, ada kendala waktu dan sosialisasi yang kurang. Kesesuaian inovasi dengan nilai penerima penting untuk transisi. Inovasi UP3SK mempercepat dokumen, tetapi sosialisasi perlu ditingkatkan. Adopsi inovasi harus mempertimbangkan nilai dan kebiasaan masyarakat, masih ada masalah pemahaman prosedur izin usaha.

Complexity (Kerumitan)

Menurut Bapak Dino Ashari, M. Si., selaku Kasi Ekonomi dan Pembangunan mengenai kerumitan: *“Dari sisi eksternal kecamatan, kerumitan yang muncul kemungkinan disebabkan oleh kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM), karena pelayanan Loker OTAN hanya ditangani oleh satu orang petugas saja. Hal ini mungkin menyebabkan petugas kewalahan, mengingat pelayanan yang ditangani bukan hanya Loker OTAN. Sementara itu, dari sisi masyarakat, apabila ada keluhan, tidak dapat langsung diselesaikan pada hari yang sama karena harus mengikuti antrean yang berlaku di kantor kecamatan”* (Hasil Wawancara, 18 Maret 2024).

Dari hasil wawancara, ada kompleksitas dalam Inovasi Loker OTAN yang dirasakan masyarakat dan pihak eksternal. Kendala termasuk sumber daya manusia dan pemahaman teknologi. Pelaku usaha menilai pelayanan baik, tetapi mengalami masalah dengan waktu penerbitan surat izin dan kurangnya informasi. Menurut Rogers, inovasi lebih kompleks, namun keuntungan biasanya lebih besar. Di Kecamatan Palaran, ada kesulitan pelaksanaan inovasi ini. Di

Kabupaten Pinrang, pelayanan UP3SK sulit karena kurangnya jaringan, menyulitkan pegawai di daerah terpencil. Masyarakat juga kurang memahami proses izin usaha dan lebih memilih orang lain untuk mengurusnya. Terdapat kendala waktu penerbitan izin dan kurangnya informasi.

Triability (Kemungkinan Dicoba)

Menurut Bapak Dino Ashari, M. Si., selaku Kasi Ekonomi dan Pembangunan mengenai mengenai kemungkinan dicoba: *"Sebelum disahkannya Loker OTAN, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah mengadakan pelatihan bimbingan teknologi kepada dua karyawan kecamatan guna memahami alur pendaftaran izin usaha. Namun, karena keterbatasan sumber daya manusia di kecamatan, hanya satu orang yang mengikuti pelatihan tersebut. Selain itu, kami belum pernah melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat di Kecamatan Palaran. Menurut pendapat saya, DPMPTSP seharusnya lebih aktif dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat bahwa pengurusan izin usaha kini dapat dilakukan di kecamatan"* (Hasil Wawancara, 18 Maret 2024).

Inovasi Loker OTAN di Kecamatan Palaran bertujuan meningkatkan akses dan efisiensi pengurusan izin usaha. Pelatihan teknologi untuk karyawan membantu proses, tetapi sosialisasi kepada masyarakat masih kurang. Respon positif dari pelaku usaha menunjukkan nilai tambah, namun diperlukan sosialisasi yang lebih baik untuk meningkatkan partisipasi. Inovasi ini diterapkan tanpa uji coba, dan layanan tidak berkembang signifikan dari 2020 hingga 2023. Loker OTAN mempermudah izin usaha dengan pendaftaran mudah dan pegawai terlatih. Kesimpulannya, inovasi ini sangat membantu pelaku usaha dan meningkatkan efektivitas birokrasi lokal.

Observability (Kemudahan Diamati)

Menurut Bapak Dino Ashari, M. Si., selaku Kasi Ekonomi dan Pembangunan mengenai kemudahan diamati: *"Untuk kami, karena petugas yang mengurus layanan ini telah mengikuti bimbingan teknologi yang diselenggarakan oleh DPMPTSP, maka prosesnya menjadi lebih mudah. Namun, dari pihak masyarakat, tidak semua paham terutama terkait penggunaan email, selain itu tidak semua masyarakat memiliki email dan mengerti cara menggunakannya. Belum lagi, tidak semua masyarakat menggunakan telepon genggam berbasis Android"* (Hasil Wawancara, 18 Maret 2024).

Dalam wawancara mengenai pengurusan perizinan usaha melalui Loker OTAN, bimbingan dari DPMPTSP membuat proses lebih mudah. Namun, tidak semua orang mudah memahami atau mengakses teknologi. Banyak masyarakat yang masih kesulitan menggunakan Loker OTAN. Pendampingan diharapkan dapat membantu. Sosialisasi dan edukasi juga diperlukan. Loker OTAN membuat proses izin lebih efisien, dan diharapkan inovasi ini membantu mereka yang

kurang mengerti teknologi. Inovasi ini menghemat waktu dan biaya. Penelitian menunjukkan proses pengurusan izin menjadi lebih efisien dengan Loker OTAN.

Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Loker OTAN (OSS di Kecamatan) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Bagi Pelaku Usaha UMKM di Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Faktor penghambat lain diutarakan oleh Bapak Hafid Muslim S. Sos, selaku Kasi Pelayanan Umum, yaitu: *“Faktor penghambat utama adalah jaringan, karena apabila jaringan dari pusat tidak berfungsi, kami juga tidak dapat mengakses sistem. Selain itu, persyaratan harus lengkap; apabila berkas tidak lengkap, kami tidak dapat membuat akun. Beberapa masyarakat beranggapan bahwa pengurusan ini rumit, padahal apabila persyaratan lengkap dan jaringan berjalan dengan baik, prosesnya sebenarnya mudah. Kendala lain yang kami hadapi adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi, terutama bagi yang tidak memiliki email atau menggunakan telepon genggam yang tidak mendukung web tersebut”*.

Berdasarkan tanggapan dari berbagai pihak tentang Inovasi Loker OTAN, terdapat beberapa penghambat dalam pelayanan. Masalah jaringan yang tidak stabil menghambat proses izin. Keterbatasan jumlah pegawai di Loker OTAN juga menyulitkan pelayanan. Masyarakat mungkin kurang memahami persyaratan izin dan teknologi, serta kurangnya sosialisasi. Penguatan sosialisasi diharapkan dapat membantu masyarakat memahami dan memanfaatkan pelayanan. Beberapa faktor penghambat dalam implementasi Inovasi Loker OTAN yang perlu dikaji lebih lanjut adalah:

1. Masalah Jaringan: jaringan internet yang tidak stabil menjadi kendala utama, menghambat pengurusan izin dan pelayanan, sehingga pelaku usaha tidak puas. Penelitian menunjukkan pegawai kesulitan menggunakan aplikasi online di daerah terpencil. Peningkatan infrastruktur jaringan internet di kecamatan diperlukan.
2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia: kurangnya pegawai di Loker OTAN membuat pelayanan rumit dan lambat. Kecamatan Palaran perlu menambah pegawai atau memberikan pelatihan. Penelitian Hidayat (2021) menunjukkan bahwa kurangnya sumber daya manusia menghambat aplikasi. Tidak semua masyarakat memahami teknologi informasi. Keterbatasan ini dapat menghambat adopsi inovasi pelayanan publik.
3. Kurangnya Pemahaman dan Sosialisasi: kurangnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan izin dan akses sulit.

Untuk mengatasi kendala yang ada, diperlukan upaya komprehensif seperti sosialisasi dan pelatihan intensif mengenai izin usaha dan penggunaan sistem OSS. DPMPTSP dapat menyediakan tutorial online atau uji coba bagi masyarakat. Juga, sosialisasi tentang Loker OTAN perlu ditingkatkan melalui berbagai media. Penelitian menunjukkan kurangnya sosialisasi dan akses

teknologi sebagai kendala, dan disarankan untuk melakukan sosialisasi mendalam agar masyarakat memahami aplikasi tersebut.

Penutup

Kesimpulan

1. Keuntungan relatif dari keberadaan Loker OTAN membantu masyarakat dalam mengurus perizinan secara efisien.
2. Kesesuaian (*compatibility*) Loker OTAN dengan kebutuhan masyarakat baik, mendekatkan layanan perizinan ke kecamatan.
3. Dari segi kerumitan (*complexity*), sistem OSS-RBA masih terbilang rumit bagi masyarakat akibat literasi digital yang terbatas.
4. Kemungkinan dicoba (*triability*) menunjukkan masyarakat bisa mencoba layanan dengan operator.
5. Kemudahan diamati (*observability*) dari pelayanan Loker OTAN dirasakan pelaku usaha, namun sosialisasi perlu ditingkatkan.
6. Faktor penghambat yang ditemukan meliputi terbatasnya sumber daya manusia, di mana hanya ada satu staf Loker OTAN yang juga melakukan tugas lain; rendahnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya izin usaha; kurangnya sosialisasi tentang Loker OTAN; dan tata kelola yang belum efektif. Proses pengurusan izin usaha juga mengalami kendala karena belum adanya SOP dan ketidakpastian waktu dari pihak pelayanan OSS.

Saran

1. Perlu penambahan SDM di Loker OTAN untuk pelayanan pelaku usaha lebih baik.
2. Upaya sosialisasi dan promosi Loker OTAN perlu ditingkatkan melalui penyuluhan rutin, kerja sama dengan kelurahan, dan media sosial. Saat ini, belum ada akun media sosial aktif.
3. Peningkatan infrastruktur internet di Kecamatan Palaran penting untuk pelayanan perizinan berusaha. Pemerintah daerah diharapkan bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memastikan ketersediaan jaringan yang memadai.

Daftar Pustaka

- Astuti, Diah Fitri. 2021. *Pengaruh Persepsi Manfaat, E-Service Quality Dan Bauran Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Layanan Fintech DANA Payment Dalam Perspektif Islam Pada Mahasiswa FEBI IAIN Kudus 2017*. Doctoral dissertation, IAIN Kudus.
- Buchari, R Achmad. 2016. *Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung*. *Sosiohumaniora*. 18(3): 225-230.

- Dedek, Hendriadi. 2020. *Inovasi Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- El-Ghafur, Elliyah, and Dina Kurniawati. 2020. *Analisis Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sumenep*. Journal MISSY (Management and Business Strategy). 1(1): 1-6.
- Hidayat, Wahyu. 2021. *Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live di Kota*. Jurnal Studia Adminstrasi. 3(2).
- Hisbani, Nur Ayyul, Musliha Karim, and Ihyani Malik. 2015. *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik. 1(3).
- Mailizar. 2022. *Peran Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Studi Pada Desa Alue Sungai Pinang Kabupaten Aceh Barat Daya*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Maulana, Rendi, and Kezia Kurniawati. 2014. *Pengaruh Kualitas E-Service terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus pada Website Koren Denim)*. Jurnal Manajemen Maranatha. 13(2).
- Nawawi, Hafiz Kemurata An. 2020. *Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru*. Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Purwanto, Agus Joko. 2014. *Pentingnya Mempelajari Teori Organisasi*. Teori Organisasi. 1-51.
- Sari, Dian. 2019. *Analisis Inovasi Pelayanan Publik "Kelas Perahu" Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan*. SAP (Susunan Artikel Pendidikan). 3(3).
- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.