

Efektivitas Pelayanan Help Desk Izin Usaha Online Single Submission (OSS)

Nur Fadlia Winanda^{1*}, Salasiah², Jamiah³

^{1,2,3}Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

25 August 2021

Received in revised form:

12 September 2021

Accepted:

8 Oktober 2021

Keyword:

effectiveness, service, online business license help desk single submission

Kata Kunci:

efektivitas, pelayanan, help desk izin usaha online single submission

ABSTRACT

This research aims to describe the Effectiveness of Online Business License Help Desk Single Submission Services in the Investment Office and One-Door Integrated Service of Samarinda City. This research is descriptive research using a qualitative approach. Data collection techniques are carried out with interview, observation, and documentation techniques. The data analysis techniques used are divided into 3 stages, namely data reduction, data presentation, and verification or withdrawal of conclusions. This research focuses on Standards and Quality of Service to achieve simple, fast, precise, and comfortable service goals for the community. And also, to find out what factors are supporting and inhibiting in the service of Online Business License Help Desk Single Submission in DPMPSTP Samarinda City. Based on the achievement of the service objectives that have been successfully achieved, the Single Submission Online Business License Help Desk service has been effectively subscribed because the indicator of goals achieved is more than has not been achieved. As for the inhibiting factors there are: system integration that is still lacking and limited use of OSS.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai Efektivitas Pelayanan Help Desk Izin Usaha Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dibagi menjadi 3 tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Penelitian ini memfokuskan pada Standar dan Kualitas Pelayanan agar tercapainya tujuan pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, dan nyaman bagi Masyarakat. Dan juga untuk mengetahui faktor - faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelayanan Help Desk Izin Usaha Online Single Submission di DPMPSTP Kota Samarinda. Berdasarkan tercapainya tujuan pelayanan yang berhasil tercapai, maka pelayanan Help Desk Izin Usaha Online Single Submission telah terselanggara dengan efektif karena indikator tujuan yang tercapai lebih banyak dibandingkan yang belum tercapai. Sedangkan untuk faktor - faktor penghambat terdapat : integrasi sistem yang masih kurang dan terbatasnya penggunaan OSS.

* Email: NurFadliaWinanda@gmail.com

Pendahuluan

Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa diharapkan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan kompleks. Pemerintah memiliki badan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya dan juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat.

Pelayanan Publik di Indonesia sangat erat hubungannya dengan birokrasi. Birokrasi mengandung pengertian adanya pengaturan agar sumber daya yang ada dimanfaatkan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Birokrasi, sebagaimana dikemukakan oleh Weber merupakan sebuah sistem dalam suatu organisasi. Sebagai sebuah sistem dalam organisasi birokrasi haruslah diatur secara rasional, impresional (kedinasan), bebas prasangka, dan tidak memihak.

Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrumen penting yang akan menopang dan memperlancar usaha - usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip - prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif akan memperlancar jalannya proses pembangunan.

Hal tersebut tidak lepas dari penerapan Undang - Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah dan Undang - Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Perubahan UU No. 22 Tahun 1999 di mana pemerintahan Kabupaten/Kota diberikan kewenangan seluasnya untuk mengatur urusan pemerintahan dan perekonomian daerah. Sehingga pemerintah Kabupaten/Kota berlomba - lomba untuk menggali dan memanfaatkan potensi daerahnya, demi mendongkrak dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 mengenai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta Panduan Nasional Permendagri tersebut yang diluncurkan bulan Mei 2007 semakin mendorong daerah untuk segera memiliki PTSP atau meningkatkan PTSP yang sudah ada. Demikian pula, dengan disahkannya Peraturan Pemerintah (PP) RI Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, sebagai Pengganti PP 08 Tahun 2003 dapat memberikan pertimbangan bagi daerah dalam memilih jenis lembaga untuk pelaksanaan PTSP. Maka seiring dengan pesatnya perkembangan ekonomi di Kota Samarinda proses perizinan telah dipermudah melalui program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang mana dalam proses awal hingga akhir perizinan dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor : 503/123/PUOD tanggal 16 Januari 1997 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Perizinan di daerah dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor : 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Satu Atap di Daerah. Atas dasar tersebut Walikota Samarinda menerbitkan Surat Keputusan Nomor 13 Tahun 1998 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Daerah Tingkat II Kota Samarinda dan Surat Keputusan Walikota Nomor 73 Tahun 2001 tanggal 26 Nopember 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Cabang Dinas dan Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda.

Guna peningkatan kualitas pelayanan dan untuk memudahkan koordinasi dengan *stake holder*, maka status UPTD Perizinan ditingkatkan menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan lembaga teknis daerah Kota Samarinda pasal 54 paragraf 4 dan instruksi Walikota Samarinda Nomor 01 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Bulan Desember tahun 2016, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda bergabung dengan Badan Penanaman Modal Daerah Kota Samarinda sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Penggabungan ini untuk memenuhi amanat dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014, pada pasal 6 ayat 1 bahwa salah satu penyelenggaraan pelayanan perizinan terkait dengan bidang Penanaman Modal. Sehingga kini namanya telah berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda yang disingkat menjadi DPMPTSP.

Berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Produk Layanan Perizinan dan Non Perizinan. Ada 158 jenis pelayanan perizinan yang telah dan akan dilimpahkan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda yang salah satunya adalah Pelayanan Help Desk Izin Usaha Online Single Submission.

Online Single Submission adalah perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Wali Kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi ini.

Dalam praktik, pelayanan perizinan ini memunculkan banyak masalah berbagai upaya telah diusahakan untuk memperlancar proses pelayanan Izin Usaha Online Single Submission namun masih sering dijumpai kendala - kendala yang perlu terus menerus diatasi, agar Masyarakat pemohon Izin Usaha Online Single Submission memperoleh kepastian waktu, biaya, maupun tenaga yang diperlukan.

Dengan adanya hal di atas yaitu mengenai pelayanan perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dan melihat adanya permasalahan yang telah disebutkan maka Peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dalam materi Peneliti dengan judul "*Efektivitas Pelayanan Help Desk Izin Usaha Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda*".

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang optimal sesuai dengan butir - butir rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian, maka digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan metode deskriptif peneliti dapat lebih menggambarkan gejala - gejala atau fenomena sosial yang ditemui di lapangan.

Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini sampel atau data yang dikumpulkan ada dua macam, yaitu :

a. Data Primer

Data ini bersumber dari Informan atau Narasumber secara langsung. Dalam prakteknya diperoleh dari wawancara, dokumentasi, dan dari pengamatan langsung terhadap situasi lokasi penelitian.

Menurut Louis Gottschalk (2006:43) Narasumber adalah kesaksian dari seseorang saksi dengan mata kepala sendiri atau saksi pada suatu peristiwa dapat memberikan tentang sesuatu informasi. Melalui wawancara dengan narasumber sebagai pemberi keterangan dan informasi tentang sejarah pengalaman hidupnya yang pernah dialami akan dapat dimunculkan kembali rangkaian peristiwa dan kejadian pada masa lampau yang merupakan peristiwa penting bagi dirinya Menurut Huen (2007:234).

Sehingga yang bertindak sebagai Narasumber dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kepala Bidang Pelayanan dan Perizinan
2. Kepala Seksi Pembinaan
3. Staf Pelayanan dan Perizinan
4. Masyarakat Penerima Layanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 2 Orang

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari buku - buku, majalah, koran, artikel - artikel di internet dan keterangan lainnya yang ada kaitannya dengan objek penelitian yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan dalam penelitian serta sumber data yang dipilih. Untuk mendapatkan data - data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan

Menggunakan fasilitas perpustakaan sebagai tempat untuk menggali dan mempelajari literatur - literatur mengenai konsep dan teori yang berhubungan dengan penelitian serta dari buku-buku, artikel - artikel, dan laporan - laporan ilmiah lainnya.

2. Penelitian Lapangan

Mengadakan penelitian secara langsung di lapangan meliputi :

a. Wawancara

Suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu. Hal ini merupakan proses tanya jawab lisan di mana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Wawancara ini akan dilakukan pada pegawai Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang lebih mengetahui tentang keadaan di Dinas tersebut.

b. Observasi

Suatu studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan. Metode ini digunakan untuk mengamati keadaan responden yang tidak secara mudah dapat ditangkap melalui metode wawancara. Dari sini dapat diketahui keadaan sebenarnya dari kegiatan - kegiatan sehari - hari responden.

c. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang ada pada instansi atau lembaga yang relevan untuk menyusun deskriptif wilayah penelitian dan untuk melengkapi bahan analisa.

Teknik Analisis Data

Teknik analisa data penelitian adalah tahap paling penting dan menentukan. Sugiyono (2013: 83) menyatakan bahwa analisa data dalam penelitian kualitatif data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam. Dan dilakukan secara terus menerus sampai data mengakibatkan variasi data yang tinggi. Data yang diperoleh umumnya data kualitatif.

Bogdan (dalam Sugiyono, 2013:84) analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Menurut Miles dan Huberman, (Ulber Silalahi, 2009: 339), kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu pengumpulan data / reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Terjadi secara bersamaan berarti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagai sesuatu yang saling jalin menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut "analisis". Namun, analisis data tidak dilakukan secara parsial dan berdiri sendiri tetapi dilakukan secara terus menerus dan terintegrasi selama dan setelah proses pengumpulan data dilakukan di lokasi penelitian, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data / Reduksi Data (Data Reduction)

Analisis data dimulai beriringan dengan proses pengumpulan data dilanjutkan dengan pengkajian dan penilaian data dengan tetap memperhatikan prinsip keabsahan data, dalam rangka memperoleh data yang benar-benar berguna bagi penelitian. Disini data yang telah dikumpulkan direduksi dengan melakukan penyederhanaan pengabstrakan, pemilahan dan pemetaan (persamaan dan perbedaan) sesuai dengan fokus penelitian secara sistematis dan integral. Reduksi data ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung hingga sampai pada penarikan kesimpulan.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data yang dimaksud menampilkan data yang telah diperoleh sebagai sebuah informasi yang lebih sederhana, selektif dan memudahkan untuk memaknainya. Penyajian data dalam penelitian ini disusun secara naratif, bentuk tabel dan gambar, yang dibuat setelah pengumpulan dan reduksi data dengan didasarkan pada kontek dan teori yang telah dibangun untuk mengungkapkan fenomena dan noumena yang terjadi sesuai dengan fokus penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan akhir dari rangkaian analisi data setelah sebelumnya dilakukan reduksi dan penyajian data, menjelaskan alur sebab akibat suatu fenomena dan noumena terjadi. Dalam proses ini selalu disertai dengan upaya verifikasi (pemikiran kembali), sehingga disaat ditemukan ketidaksesuaian antara fenomena dan noumena, data, dengan konsep dan teori yang dibangun, maka peneliti kembali melakukan pengumpulan data, atau reduksi data atau perbaikan dalam penyajian data kembali, sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang benar-benar utuh. Dalam penarikan kesimpulan peneliti menggunakan kerangka teori yang dipakai sebagai kerangka pikir penelitian.

Hasil Penelitian

Data - data diperoleh tentang deskripsi Efektivitas Pelayanan Help Desk Izin Usaha Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda diajukan berupa cerita asli responden menurut bahasa, pandangan, dan ungkapan.

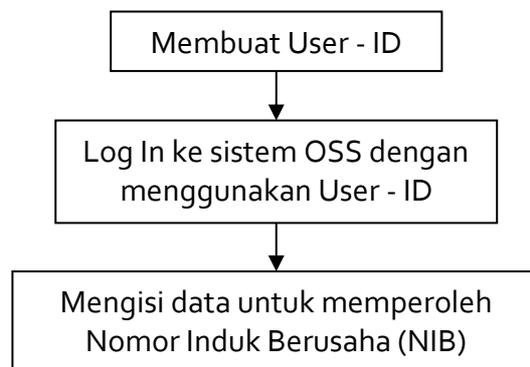
Oleh karena itu pada sub BAB ini Peneliti akan mencoba menjawab tentang rumusan masalah, yaitu : "Bagaimana Efektivitas Pelayanan Help Desk Izin Usaha Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda?" dan "Apa Saja yang Menjadi Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dari Efektivitas Pelayanan Help Desk Izin Usaha Online Single Submission?"

Dalam menjawab rumusan masalah yang di atas, Peneliti mencoba untuk memaparkan data yang diperoleh di lapangan, melalui wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Perizinan DPMPTSP, Kepala Seksi Pembinaan, Staf Pelayanan dan Masyarakat penerima layanan. Dalam membaca dan menganalisis data yang muncul tentang peran kepemimpinan Kepala Dinas, Peneliti menggunakan 2 acuan yang diambil dari sub BAB fokus penelitian, yaitu Standar Pelayanan dan Kualitas Pelayanan.

Standar Pelayanan

Berdasarkan PERMENPAN No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi Administrasi Persyaratan dalam memperoleh Pelayanan Help Desk Izin Usaha Online Single Submission.

Prosedur Untuk Pendaftaran Izin Usaha Online Single Submission



Keterangan :

1. Untuk Badan Usaha, perlu melakukan pendaftaran di sistem OSS dengan memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Penanggung Jawab atau Direktur Utama dan beberapa informasi lainnya dalam form registrasi yang tersedia. Selanjutnya sistem OSS akan mengirimkan 2 email ke Badan Usaha untuk registrasi dan verifikasi akun OSS. Email verifikasi berisi *user-ID* dan *password* sementara untuk melakukan *log-in* ke sistem OSS.
2. Untuk Perorangan, perlu menginput NIK pribadi dan beberapa informasi lainnya pada form yang tersedia. Sistem OSS akan mengirimkan 2 email ke Pelaku usaha untuk registrasi dan verifikasi akun OSS. Isi email sama dengan yang diterima oleh Pelaku usaha yakni *user-ID* dan *password* sementara yang dapat digunakan untuk melakukan log-in ke sistem OSS.

Berikut Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Hj. Puji Astuti, SH. selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Perizinan, (tanggal 17 Maret 2021, pukul 09.12 WITA) Beliau mengatakan :

"Untuk pengurusan izin usaha ini sendiri sistem nya telah diaturkan sedemikian baik dan mudahnya kepada Pemohon izin usaha, agar mereka Pemohon tidak kebingungan."

Selanjutnya Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Antonius Mering, SE. selaku Kepala Seksi Pembinaan, (tanggal 17 Maret 2021, pukul 09.20 WITA) Beliau mengatakan :

"Sejauh ini untuk kepengurusan izin usaha OSS tidak ada SOP nya berhubung ini adalah program nasional, jadi apabila ada Pemohon yang masih awam yang mengalami kesulitan ketika menggunakan via sistem online tersebut bisa datang ke Kantor, maka akan dibantu sepenuhnya sampai pada tahap akhir penyelesaian prosedur."

Selanjutnya Peneliti melakukan wawancara yang dilakukan kepada salah seorang Staf Pelayanan izin Usaha Online Single Submission, sumber wawancara dengan Saudari Amira

Virnanda selaku Staf Admin Pelayanan, (tanggal 17 Maret 2021, pukul 10.07 WITA) Ia mengatakan :

"Sebisa mungkin Kami memberikan pelayanan yang terbaik apabila ada Pemohon yang merasa perlu untuk dibantu, karena ini bagian dari tugas dan tanggung jawa Kami dalam hal melayani Pemohon yang kurang mengerti akan hal persoalan izin OSS ini."

Selanjutnya Peneliti melakukan wawancara yang dilakukan kepada Pemohon Izin Usaha Online Single Submission, sumber wawancara dengan Saudari Esty Mukaromah selaku Staf Administrasi dari PT. Kersa Gunung Wasada, (tanggal 02 April 2021, pukul 14.17 WITA) Ia mengatakan :

"Prosedur pelayanan nya sudah dirasa mudah untuk dipahami, sederhana, dan tidak berbelit - belit, artinya memang apa yang dibutuhkan lah yang diberikan karena terkadang ada persyaratan yang tidak berhubungan tapi menjadi kebutuhan."

Hal ini juga dibenarkan oleh salah seorang Masyarakat yang sedang mengurus izin usaha pada saat wawancara dengan Bapak Herly Suriansyah, (tanggal 02 April 2021, pukul 15.10 WITA) Beliau mengatakan :

"Persyaratan yang ada selama ini sudah cukup mudah dan tidak menyulitkan Saya, karena sudah jelas apa saja persyaratan yang harus dipenuhi."

Berdasarkan wawancara di atas sejauh ini standar pelayanan yang ditetapkan dan dirasakan Masyarakat/Pemohon tidak menyulitkan, karena Mereka dapat mengetahui dengan mudah.

Tabel 1. Target Waktu Pelayanan Dalam Proses Pengarahan Izin Usaha Online Single Submission di DPMPTSP

No.	Jenis Perizinan	Lama Proses	Masa Berlaku
1.	Izin Usaha OSS	15 - 30 menit	Selamanya

Ket : Jika berkas/persyaratan lengkap

Kualitas Pelayanan

Istilah kualitas mesti dipahami oleh Pihak - Pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Mengingat makna kualitas didasarkan pada persepsi Pihak Penerima layanan. Artinya kualitas berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan penerima layanan setelah menerima pelayanan. Pelayanan dianggap berkualitas jika penerima layanan puas atas layanan tersebut.

Makna kualitas tersebut di atas tentu bersifat dinamis. Jika hari ini Seseorang merasa puas atas suatu peristiwa pelayanan yang telah diterimanya, satu tahun atau dua tahun kemudian belum tentu puas ketika menerima pelayanan yang persis sama.

Berikut petikan wawancara dengan Ibu Hj. Puji Astuti, SH. selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Perizinan, (tanggal 17 Maret 2021, pukul 09.12 WITA) Beliau mengatakan :

"Untuk meningkatkan kualitas pelayanan nya Kami pun ada mengadakan kegiatan BIMTEK kepada Staf di bidang pelayanan ini, apabila ada Pemohon yang kebingungan dan Staf juga bingung hal ini akan sangat tidak menunjukkan pelayanan yang berkualitas, oleh karena nya tujuan daripada BIMTEK ini agar Mereka bisa lebih terlatih dalam menjalankan tugas ke depan dan mahir dalam bekerja."

Selanjutnya Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Antonius Mering, SE. selaku Kepala Seksi Pembinaan, (tanggal 17 Maret 2021, pukul 09.20 WITA) Beliau mengatakan :

"Semua ini kan diatur oleh sistem, cuma perlu dipahami Kita ada yang namanya program OSS tingkat Kecamatan (OTAN) hal ini membantu percepatan kepengurusan izin ini secara online, dan ada juga program event 'Sunday Morning' yang mana ini membantu kemudahan kepada Orang – Orang yang kebetulan ada di tempat tersebut (secara tatap muka), namun ada keterbatasan waktu nya akan hal ini tidak setiap waktu ada."

Selanjutnya Peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang Staf Pelayanan izin Usaha Online Single Submission, sumber wawancara dengan Saudari Amira Virnanda selaku Staf Admin Pelayanan, (tanggal 17 Maret 2021, pukul 10.07 WITA) Ia mengatakan :

"Untuk Pemohon izin usaha mikro (<50 juta) ada perbantuan wilayah di Kecamatan masing - masing yang tempat tinggal nya jauh dari Kantor Pusat Pelayanan, sehingga memudahkan Masyarakat tersebut untuk mendapatkan arahan dan Penerima layanan yang datang langsung tidak dipungut biaya."

Selanjutnya Peneliti melakukan wawancara yang dilakukan kepada Pemohon Izin Usaha Online Single Submission, sumber wawancara dengan Saudari Esty Mukaromah selaku Staf Administrasi dari PT. Kersa Gunung Wasada, (tanggal 02 April 2021, pukul 14.17 WITA) Ia mengatakan :

"Dengan adanya sistem ini justru menjadi kemudahan juga untuk Saya dalam mengurusnya yang tidak perlu repot datang ke Kantor."

Selanjutnya Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Herly Suriansyah, (tanggal 02 April 2021, pukul 15.10 WITA) Beliau mengatakan :

"Ketika orang awam seperti Saya yang masih kebingungan di awal, Saya sudah cukup paham pada saat diberikan pengarahan dari Staf nya, saya juga senang Mereka ramah dan sabar ketika melayani Saya ini yang banyak bertanya."

Berdasarkan wawancara di atas sejauh ini dalam hal kualitas pelayanan nya sudah dirasa baik, semakin ada peningkatan juga dengan adanya kegiatan Pelatihan yang diberikan guna ke - profesionalan dalam bekerja sehingga Masyarakat/Pemohon merasa senang saat mendapatkan pelayanan.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan

Adapun terdapat beberapa faktor - faktor yang berdampak terhadap suatu proses pemberian pelayanan kepada Masyarakat Pemohon izin usaha, sebagai berikut :

Faktor - Faktor Pendukung Pelayanan

Faktor - faktor pendukung pelayanan izin usaha OSS kepada Masyarakat sebagai berikut :

Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan berdasarkan KEMENPAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Berdasarkan penelitian berupa observasi lapangan oleh Penulis, sampai sejauh ini sarana dan prasarana yang dimiliki sudah sangat memadai dan nyaman, ruang tunggu bagi Pemohon izin tersebut bersih, rapi, dan teratur dan sudah dilengkapi AC dan Toilet, serta tersedianya fasilitas seperti ruang menyusui, tempat bermain anak dan fasilitas untuk penyandang disabilitas.

Seperti yang dikutip dalam wawancara dengan Saudari Esty Mukaromah selaku Staf Administrasi dari PT. Kersa Gunung Wasada, (tanggal 02 April 2021, pukul 14.17 WITA) sebagai berikut :

"Lingkungan pelayanan di DPMPTSP ini sangat nyaman, adem tidak merasa kepanasan, ruang tunggu nya luas dan terdapat banyak kursi tunggu nya, Toilet nya pun bersih, dan tersedianya minuman serta permen di setiap Locket, jarang sekali ada Kantor Pemerintahan yang seperti ini."

Selanjutnya Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Antonius Mering, SE. selaku Kepala Seksi Pembinaan, (tanggal 17 Maret 2021, pukul 09.20 WITA) Beliau mengatakan :

"Kami berusaha juga untuk selalu memperbarui ruangan pelayanan agar Masyarakat yang datang merasa senang apabila melihat keadaan sekitarnya bersih dan rapi, seluruh Pegawai di sini juga diarahkan untuk selalu bisa menjaga kebersihannya, karena kalo bersih dan rapi Pegawai yang bekerja juga akan merasa nyaman tidak mumet."

Responsivitas Pegawai

Responsivitas Pegawai, yaitu daya tanggap Pegawai dalam mendengar keluhan dan memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Hal ini juga menyangkut keramahan dan kemampuan Petugas DPMPTSP Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan izin usaha Online Single Submission.

Hal ini juga dibenarkan oleh salah Bapak Herly Suriansyah, (tanggal 02 April 2021, pukul 15.10 WITA) Beliau mengatakan :

"Pertama kali datang Saya sama sekali tidak tahu alur dan persyaratan untuk kepengurusannya, tapi di pelayanannya ternyata ada Locket"

Customer Service, di sana Saya diberikan arahan yang jelas, ini sangat membantu Saya."

Dan berikut kutipan wawancara dengan Ibu Hj. Puji Astuti, SH. selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Perizinan, (tanggal 17 Maret 2021, pukul 09.12 WITA) Beliau mengatakan :

"Saya selalu memacu Staf – Staf Saya agar Kami selalu berinovasi, Kami pun di sini membentuk Tim Inovasi Khusus, agar Kami selalu memperbaiki layanan Kami serta dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan lebih optimal dari sebelumnya kepada Masyarakat. Kami selalu berusaha meningkatkan sarana dan prasarana di DPMPTSP ini, baik yang menunjang fasilitas Kantor dalam pemberian pelayanan maupun prasarana umum demi kenyamanan para Pemohon izin."

Baik dari segi kenyamanan lingkungan serta responsivitas Pegawai yang menunjang pekerjaan Kantor dalam pelayanan di DPMPTSP selama ini sudah cukup memadai. Penataan ruangan pun dilakukan untuk memberi kemudahan Masyarakat yang mengurus perizinan. Kondisi ini tentu saja menunjang bagi kenyamanan Masyarakat Pemohon izin, ruang tunggu dilengkapi AC dan tempat sampah untuk menjaga kebersihan.

Berdasarkan hasil penelitian berupa wawancara, observasi, data sarana, dan prasarana, juga hasil dokumentasi, maka indikator faktor - faktor pendukung pelayanan di DPMPTSP untuk mewujudkan tujuan memberikan pelayanan yang nyaman kepada Masyarakat telah tercapai demi terciptanya Efektivitas Pelayanan Perizinan yang salah satunya adalah Pelayanan Help Desk Izin Usaha Online Single Submission.

Faktor - Faktor Penghambat Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan data penunjang lainnya ada beberapa faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan dalam tugasnya melayani Masyarakat, salah satunya mengenai faktor penghambat. Dari hasil yang dilakukan terhadap situasi di lapangan ditemukan beberapa faktor penghambat pelayanan izin usaha OSS kepada Masyarakat :

Integrasi Sistem Yang Masih Kurang

Sistem OSS memiliki beberapa kendala baik di tingkat Pusat maupun Daerah dari sisi tata laksana. Dari tingkat Pusat OSS masih belum terintegrasi secara penuh dengan sistem perizinan Kementrian dan Lembaga. Selama ini beberapa Daerah yang cukup terpencil atau jauh dari Perkotaan juga masih mengalami kesulitan mengintegrasikan OSS dengan sistem. Selain itu, *database* perizinan dalam OSS juga belum terklarifikasi secara jelas, akibatnya Pemerintah Daerah harus memasukkan data secara manual yang menyebabkan proses pengeluaran sebuah izin memakan waktu cukup lama.

Hal ini juga diungkapkan oleh Ibu Hj. Puji Astuti, SH. selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Perizinan, (tanggal 17 Maret 2021, pukul 09.12 WITA) Beliau mengatakan :

"Biasanya bisa saja terjadi gangguan sistem dari Pusat yaitu BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal), yang di mana ini menjadi kendala pada saat proses log in atau pengisian data, hal ini bisa terjadi tidak hanya di Daerah

yang terpencil saja, namun di Daerah Perkotaan juga, biasa ada yang complain datang ke Kantor apabila hal tersebut terjadi."

Seperti yang dikutip dalam wawancara dengan Saudari Esty Mukaromah selaku Staf Administrasi dari PT. Kersa Gunung Wasada, (tanggal 02 April 2021, pukul 14.17 WITA) sebagai berikut :

"Selama Saya melakukan kepengurusan OSS secara online kendala nya hanya terkadang jaringan nya lambat, bahkan pernah pada saat Saya log-in sistem sudah melalui beberapa tahapan tiba - tiba sistem error jadi, Saya harus mengulang lagi proses nya dari awal."

Terbatasnya Penggunaan OSS

Dalam penggunaan Online Single Submission ini ada jangka maksimal nya untuk setiap Orang per hari yang ingin *log in*. Hal ini bisa menyebabkan sistem menjadi *error*. Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Antonius Mering, SE. selaku Kepala Seksi Pembinaan, (tanggal 17 Maret 2021, pukul 09.20 WITA) Beliau mengatakan :

"Dalam penggunaan OSS ini sendiri dibatasi sehari maksimal hanya 200 Pengguna saja yang dapat mengakses sistem tersebut, apabila dalam sehari sekiranya ada lebih dari 200 yang mencoba masuk mengunggah sistem ini bisa terjadi error atau kemacetan."

Pembahasan

Di dalam menjalankan berbagai aktivitas pada dasarnya semua Orang ingin selalu dilayani, pelayanan yang diharapkan tentu saja pelayanan yang baik, serta memuaskan. Pelayanan seperti itu sering kita kenal dengan istilah pelayanan prima. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak - hak sipil setiap Warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyelenggara Negara mempunyai banyak tugas, salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada Masyarakat dalam memenuhi kebutuhan. Masyarakat sebagai objek dari pelayanan tentu mengharapkan pelayanan semakin lama semakin baik, semakin cepat, makin diperbaharui, makin murah, dan semakin sederhana.

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda telah membuat pedoman tentang prinsip - prinsip tata laksana pelayanan publik, yang hakikatnya merupakan penerapan prinsip - prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tata laksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Prinsip - prinsip pelayanan dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut :

Standar Pelayanan

Pada prinsipnya standar pelayanan di DPMPTSP menganut prinsip untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan Masyarakat. Standar Pelayanan juga menjadi tolak ukur yang dipergunakan

sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam menyusun kebijakan atau pengaturan mengenai persyaratan yang dijadikan acuan mengurus Izin Usaha Online Single Submission, syarat (dokumen data) yang harus dipenuhi dalam pengurusan Izin Usaha Online Single Submission, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang - undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen data atau undangan tergantung kebutuhan masing - masing jenis pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan adalah dengan kebutuhan - kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, standar pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diidentifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, akhir, atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan penerima layanan setelah menerima pelayanan. Pelayanan dianggap berkualitas jika penerima layanan merasa puas atas layanan tersebut, hal ini menjadi bentuk acuan dari pelayanan yang diberikan di DPMPSTSP juga.

Berkenaan dengan Pihak - Pihak yang terlibat dalam melaksanakan pelayanan yang biasa disebut dengan Sumber Daya Manusia. Sumber Daya Manusia ini mempunyai dimensi yang luas yang mana kinerja terbaiknya tidak hanya bergantung pada kemampuan dalam arti keterampilan kerja nya tetapi juga aspek non teknis seperti pola pikir (*mindset*), komitmen terhadap pencapaian pelaksanaan pekerjaan, serta kemampuan kerja sama terkait dengan pihak lain, baik secara vertikal maupun horizontal.

Kemampuan profesional maupun dukungan teknologi dalam pelaksanaan pekerjaan. Profesional disini adalah terkait dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam penyelesaian pekerjaan secara operasional. Sementara dukungan teknologi dalam pelayanan publik yang sangat penting adalah teknologi informasi yang memadai selain sarana lainnya.

Faktor - Faktor Pendukung Pelayanan

Pada prinsipnya pelayanan yang baik dan memuaskan akan terasa kurang memuaskan saat lingkungan pelayanan tidak dirasa nyaman oleh Masyarakat, karena pada dasarnya tujuan pelayanan adalah untuk tercapainya kepuasan Masyarakat secara jasa layanan yang diberikan maupun kenyamanan lingkungan yang disuguhkan. Seperti misalnya, ruang tunggu yang nyaman memiliki banyak kursi, sehingga tidak ada Masyarakat yang berdiri saat menunggu antrian, serta disediakannya pendingin ruangan/AC juga televisi.

Untuk itu DPMPSTSP Kota Samarinda agar kiranya selalu meningkatkan kenyamanan lingkungan yang ditawarkan dari keapikan ruangan, sarana, dan prasarana, juga kebersihan

fasilitas - fasilitas umum yang disediakan untuk menunjang kenyamanan Masyarakat yang datang untuk mengurus perizinan.

Faktor - Faktor Penghambat Pelayanan

Pada aspek tata laksana, OSS juga masih menemui kendala baik terjadi di tingkat Pusat maupun Daerah. Pada tingkat Pusat sistem OSS belum terintegrasi utuh dengan sistem perizinan Kementerian Lembaga. Sementara di Daerah akses penggunaan layanan lewat sistem aplikasi masih kurang memadai apabila terjadi koneksi jaringan internet yang lambat diunggah ditambah perihal setiap penggunaan sistem ini memiliki batas maksimal per - hari nya sebanyak 200 Pengguna.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian pada BAB sebelumnya Peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Standar Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sudah memberikan kepastian dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan Masyarakat.
2. Pelayanan Berkualitas yang diberikan di DPMPTSP sudah diterapkan dan selalu berusaha memberikan peningkatan yang lebih baik dan lebih maju lagi, sehingga Masyarakat pun dapat merasa puas menerima layanan tersebut.
3. Faktor - Faktor Pendukung Pelayanan yang telah tercapai mewujudkan tujuan memberikan pelayanan yang nyaman kepada Masyarakat demi terciptanya Efektivitas Pelayanan Perizinan yang salah satunya adalah Pelayanan Izin Usaha Online Single Submission.
4. Berdasarkan tercapainya tujuan pelayanan, indikator keberhasilan pelayanan perizinan yang tercapai lebih banyak dibandingkan yang belum tercapai, sehingga Pelayanan Help Desk Izin Usaha Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda telah terselenggara efektif.
5. Beberapa faktor - faktor penghambat yang ada menjadi bagian hal yang dapat memperlambat proses penggunaan Online Single Submission, namun pihak yang menangani pelayanan Izin Usaha ini DPMPTSP berupaya penuh agar hal ini dapat lebih dioptimalkan.

Daftar Pustaka

Abdurahmat, 2003. *Pengertian Efektivitas*. Jakarta : PT. Rineka Cipta

Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Amal, Ichsanul, dkk ed Agus Pramusinto dan Wahyudi Kumorotomo, 2009, *Governance Reform di Indonesia : Mencari Arah Kelembagaan Politik yang Demokratis dan Birokrasi yang Profesional*, Yogyakarta : Gava Media

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo
- Atmosoeprapto, Kisdarto, 2002. *Menuju SDM Berdaya – Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien*. Jakarta : PT.Elex Media Komputindo
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : PT. Indeks
- Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2007). *Metode Penelitian Kuliitatif, Untuk Administrasi Publik, Dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Krech, David and Egorton L.Ballanchey. 1962. *Individual in Society, A text Book of Social Psychology*. Tokyo: Mc Grawhill Kogo Fusha.
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Standar Pelayanan Publik 2009. *Langkah-langkah Penyusunan*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN

Peraturan Perundang – undangan

- Undang – Undang No. 20 Tahun 1999 tentang otonomi daerah*
- Undang – Undang No. 32 Tahun 1004 Tentang Perubahan dari UndangUndang No. 20 Tahun 1999 tentang otonomi daerah*
- Undang – Undang No. 24 Tahun 2006 Tentang pedoman penyelenggaraan PTSP*
- Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*
- Peraturan KEMENPAN No. 15 Tahun 2014 Tentang Standart Pelayanan*
- Peraturan KEMENPAN Nomor 81 tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal*