

IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK (ONLINE SINGLE SUBMISSION) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA SAMARINDA

Irfan Syarif¹

Abstrak

Maksud serta tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda dan mengidentifikasi faktor penghambat Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. Jenis Penelitian dalam penulisan ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan beberapa cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) telah diterapkan dengan baik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sesuai dengan faktor keberhasilan implementasi kebijakan menurut Edward III yang terdiri dari Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Akan tetapi dalam penerapan dan pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan terutama pada masalah sumberdaya peralatan yaitu kendala pada jaringan internet/wifi, serta beberapa kendala lainnya seperti (1) Kurangnya kemampuan pelaku usaha dalam menggunakan OSS (2) Gangguan sistem dari pusat (3) Jaringan internet yang lambat.

Kata Kunci: *Implementasi, Online Single Submission.*

Pendahuluan

Permasalahan terkait dengan pelayanan perizinan berusaha di Indonesia sebenarnya sudah diatasi dengan dibentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP ini dibentuk berdasarkan PP Nomor 97 Tahun 2014. Pelayanan terpadu satu pintu merupakan sebuah aktivitas pelaksanaan proses perizinan dan non perizinan berdasarkan pemberian kewenangan oleh beberapa lembaga yang mempunyai kewenangan di bidang perizinan serta nonperizinan, yang dilakukan mulai dari proses permohonan sampai dengan terbitnya dokumen perizinan yang

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: irfansyarif1717@gmail.com

dilaksanakan dalam satu wadah. PTSP merupakan sebuah terobosan yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik. Memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya mencapai *good governance*. Maksud serta tujuan adanya PTSP, yaitu melaksanakan pelayanan publik di bidang pelayanan perizinan dan nonperizinan secara cepat, efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan perizinan di bidang perizinan.

Meskipun PTSP tersebut telah dibentuk namun dalam perjalanannya masih banyak kendala-kendala di bidang perizinan maupun non perizinan yang terjadi di daerah-daerah seperti yang telah di jelaskan diatas. Maka dari itu salah satu upaya pemerintah untuk memudahkan para pelaku usaha dalam melakukan kepengurusan masalah perizinan usaha, Presiden Republik Indonesia melalui Kementerian Bidang perekonomian telah menetapkan PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang dasar regulasi mengenai penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau yang disebut *Online Single Submission*. Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PBTSE) atau *Online Single Submission* dibuat dalam rangka penyederhanaan pelayanan perizinan mengintegrasikan beberapa Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia, yang selama ini dilaksanakan melalui PTSP.

OSS memungkinkan masyarakat untuk mengurus proses perizinan dan nonperizinannya secara mandiri hingga selesai dan dapat juga dilakukan melalui PTSP. OSS ditujukan dalam rangka untuk mempersingkat waktu serta memangkas panjangnya rantai birokrasi dalam proses pembuatan perizinan berusaha maupun nonperizinan oleh pelaku usaha. Kebijakan serta program ini dibuat oleh pemerintah dalam rangka mengoptimalkan roda perekonomian nasional melalui pertumbuhan dunia usaha yang selama ini mengeluhkan panjangnya waktu dan rantai birokrasi yang harus dilewati untuk memulai suatu usaha. Dengan diberlakukannya sistem OSS para calon pengusaha maupun pengusaha tidak perlu lagi datang ke beberapa .Kementerian/Lembaga serta organisasi perangkat daerah (OPD) untuk mengurus perizinan yang berlapis-lapis. OSS memungkinkan pelaku usaha untuk dapat memulai proses produksinya secara simultan sembari melengkapi dokumen-dokumen pendukung lainnya, sebut saja seperti izin lokasi, izin mendirikan bangunan, izin lingkungan, juga kewajiban lain seperti Standar Nasional Indonesia (SNI) yang semuanya diproses dengan sistem checklist. Sementara izin-izin usaha akan keluar dengan sendirinya alias otomatis.

Akibat diterapkannya sistem *Online Single Submission* di Indonesia khususnya di Kota Samarinda mengurus perizinan berusaha menjadi lebih mudah hal tersebut dikarenakan pengurusan perizinan tersebut dilaksanakan secara *online* sehingga dapat dilakukan di mana saja dan dapat dilakukan selama 24 jam. Bahkan sejak diberlakukannya penggunaan sistem *Online Single Submission* pada

bulan Juli hingga Desember 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kaltim, ada sekitar 12.500 izin usaha telah terdaftar melalui sistem OSS. Jumlah tersebut menjadi bukti bahwa sistem *Online Single Submission* (OSS) ini memang sangat membantu pelaku usaha. (www.kaltim.tribunnews.com *akses Jum'at 19 Juli 2019 23:47 WITA). Dengan diterapkannya OSS tadi perizinan berusaha seperti surat izin usaha perdagangan (SIUP) tidak lagi dipungut biaya bahkan prosesnya dapat dilakukan dalam waktu satu jam apabila berkas lengkap dan tidak ada kendala lainnya.

DPMPSTP Kota Samarinda adalah satu di antara instansi pemerintah daerah Kota Samarinda yang melaksanakan sistem pelayanan satu pintu sebagai sebuah lembaga/instansi dinas yang mempunyai tugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat yang ingin mengajukan perizinan. Kemudahan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) pada penerapannya memungkinkan untuk dapat dilakukan secara mandiri oleh pelaku usaha melalui OSS, tetapi tanggung jawab serta peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Samarinda tetap berlaku sesuai dengan tugas dan fungsi serta aturan-aturan yang ada dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kerangka Dasar Teori

Implementasi Kebijakan Publik

“Implementasi dapat diartikan sebagai sebuah makna, dimana beberapa atau berbagai organisasi secara teratur bekerja sama dalam melaksanakan/menjalankan sebuah undang-undang, peraturan atau kebijakan yang telah dibuat, dalam rangka mencapai sebuah tujuan yang diinginkan oleh organisasi dan pembuat kebijakan itu sendiri”. Winarno (2008:144).

“Impelementasi atau penerapan kebijakan ialah merupakan sebuah tindakan yang diambil dari keputusan-keputusan sebelumnya. Dimana tindakan ini sebagai sebuah usaha untuk mengubah sebuah keputusan menjadi tindakan operasional dalam rangka menggapai sebuah perubahan yang besar dan kecil”. Van Metter dan Van Horn dalam Budi Winarno (2008:146).

Dari beberapa pendapat ahli diatas mengenai implementasi kebijakan publik dapat diketahui, bahwasannya implementasi kebijakan publik merupakan suatu bentuk pelaksanaan dari sebuah kebijakan atau keputusan-keputusan yang telah diambil dan telah ditetapkan sebelumnya.

Pelayanan Publik

Secara terminology pelayanan publik/umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat atau daerah

dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka ketentuan perundang-undangan

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:5) pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir (2010:26) pelayanan umum/publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan menurut Sinambela dalam Harbani Pasolong (2013:128) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Manajemen Pelayanan Publik

Adapun manajemen menurut Sioner dan Freeman dalam Safroni (2012: 44) adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Maksud manajemen di atas dapat diartikan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang terdiri dari berbagai rangkaian kegiatan seperti kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan, pengawasan, kepemimpinan, dan pengendalian oleh sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi yang dilakukan untuk mencapai tujuan-tujuan. “Manajemen pelayanan umum/publik adalah sebuah kegiatan yang diarahkan secara khusus melalui proses-proses yang terarah dalam rangka terlaksananya pelayanan umum dengan maksud memenuhi kepentingan umum ataupun kepentingan individu, dengan metode yang baik untuk memberikan kepuasan kepada pihak-pihak yang diberikan pelayanan”. Moenir (2006:186).

Dari beberapa pendapat ahli diatas tentang manajemen pelayanan publik, dapat dikatakan bahwa manajemen pelayanan publik ialah suatu aktivitas mulai dari proses, perencanaan dan pengorganisasian lalu sampai tahap penerapan yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan publik dengan melihat suatu sebab-akibat dari kegiatan yang dari pelayanan publik agar penyelenggaraan pelayanan publik agar pelayanan tersebut menjadi terarah dan sesuai apa yang diharapkan dari pelaku penyelenggara pelayanan sehingga memberikan kepuasan pada penerima pelayanan (masyarakat).

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Subarsono (2006:142), Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya, birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja dan variasi pelatihan yang telah diterima. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (output) yang akan dihasilkan.

Menurut Lenvine dalam Dwiyanto (2008: 145) maka produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus mempunyai tiga indikator, yakni: (1) *Responsiveness*, (2) *Responsibility* dan (3) *Accountability*.

Pengertian Electronic Government

Menurut Bank Dunia dalam Samodra Wibawa (2009:113) *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Networks* (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Kemudian menurut Depkemenfo dalam Samodra Wibawa (2009:114) mendefinisikan *E-Government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id). Sedangkan menurut Budi Rianto dkk (2012:39) menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara computer dan sistem jaringan komunikasi.

Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission)

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menjelaskan bahwa *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

OSS adalah sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian/lembaga (K/L) negara hingga pemerintah daerah (pemda) di Indonesia. OSS dimaksudkan untuk memangkas waktu dan birokrasi

dalam proses perizinan usaha. Kebijakan ini diambil pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan perekonomian nasional melalui pertumbuhan dunia usaha yang selama ini mengeluhkan panjangnya waktu dan rantai birokrasi yang harus dilewati untuk memulai suatu usaha.

Metode Penelitian

Dilihat dari ciri serta format judul penelitian, dapat diketahui bahwa jenis penelitian yang penulis ambil dalam penelitian ini ialah penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini akan berisi beberapa kutipan data untuk menggambarkan penyajian laporan yang berasal dari metode wawancara, pengamatan, cacatan lapangan, dan lain sebagainya. Sehingga, dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian kualitatif deskriptif yaitu peneliti menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan dengan menggunakan metode wawancara, pengamatan langsung, dokumentasi, dan lain sebagainya. Sehingga hasil dari penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu mengenai Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda.

Hasil Penelitian

Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda

Komunikasi

Transmisi

Proses transmisi atau penyampaian informasi dalam Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (*Online Single Submission*) pada DPMPTSP Kota Samarinda juga digunakan untuk menyampaikan informasi antara organisasi yang terlibat sebagai pelaksana daerah yang memiliki tugas sebagai fasilitator dalam pelaksanaan OSS di daerah dengan kelompok sasaran (masyarakat/pelaku usaha) baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung seperti melalui media massa.

Transmisi menginginkan supaya kebijakn public tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan, namun harus juga disampaikan kepada kelompok sasaran baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Dalam hal ini dapat diketahui transmisi atau penyampaian informasi sudah disampaikan dilihat dari hasil wawancara dengan informan baik dari pelaksana kebijakan maupun kelompok sasaran. Penyampaian informasi dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan sudah dilaksanakan, dilihat dari hasil wawancara dengan pelaksana kebijakan dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sudah mengetahui apa yang menjadi tujuan dari program OSS itu sendiri yaitu untuk memberikan kemudahan dalam

perizinan berusaha serta mereka juga sudah mengetahui apa yang harus dilakukan yaitu sebagai pelaksana daerah yang memiliki tugas untuk memberikan fasilitas informasi yang berkaitan dengan OSS serta fasilitas pembantuan kepada pelaku usaha untuk mendapatkan perizinan berusaha terutama usaha mikro, kecil dan menengah. Serta dari hasil wawancara dengan pelaku usaha yang mengatakan bahwa mereka juga sudah mengetahui tujuan dari program OSS itu sendiri akan tetapi para pelaku usaha tidak mengerti cara menggunakan program OSS ini dikarenakan mereka tidak begitu paham dengan teknologi.

Kejelasan (Clarity)

Pada pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik/*Online Single Submission* kejelasan informasi dari pembuat kebijakan dalam hal ini Kementerian Koordinator Bidang Ekonomi, lembaga OSS kepada pelaksana kebijakan yaitu DPMPTSP Kota Samarinda sudah disampaikan dengan jelas dan rinci di dalam PP Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik kejelasan informasi tersebut juga dilaksanakan melalui Sosialisasi dan bimbingan teknis terkait dengan peraturan pemerintah tersebut serta cara menggunakan program OSS itu sendiri.

Kejelasan informasi yang disampaikan oleh implementor yang ada di daerah khususnya Kota Samarinda, yaitu DPMPTSP Kota Samarinda juga telah tersampaikan secara jelas kepada para pelaku usaha melalui metode sosialisasi, hal tersebut juga dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan dari pelaku usaha atau masyarakat yang mengatakan bahwa mereka sudah mendapatkan informasi secara jelas mengenai adanya program OSS ini yang dapat dilakukan secara mandiri di rumah, akan tetapi kurangnya pengetahuan para pelaku usaha/masyarakat mengenai penggunaan teknologi membuat mereka tidak mengerti cara menggunakan sistem OSS ini, sehingga mereka tidak bisa mendaftarkan izin usahanya secara mandiri karena takut salah-salah dalam menginput data.

Konsistensi

Konsistensi dalam sebuah penyampaian informasi terkait program OSS itu dilakukan secara konsisten dengan berpedoman kepada peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi. Konsistensi dapat diartikan sebagai sebuah keseragaman informasi yang disampaikan oleh pembuat kebijakan kepada pelaksana atau implementor serta dari pelaksana kepada kelompok sasaran. Konsistensi mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik ini dilakukan oleh DPMPTSP Kota Samarinda dengan memberikan informasi dengan berpedoman kepada peraturan yang telah ditetapkan, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan

Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* di setiap kegiatan penyampaian informasi yang dilakukan oleh dinas tersebut.

Sumber Daya

Sumberdaya Manusia

Berdasarkan Data Staf Pelaksana Program OSS diketahui nama-nama beberapa staf atau sumberdaya manusia yang memiliki tugas memberikan pembantuan kepada pelaku usaha untuk mendaftarkan izin usahanya melalui program *online single submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, sumberdaya manusia atau staf tersebut merupakan staf dari seksi perizinan.

Sumberdaya manusia yang kemudian melaksanakan program OSS sebagai bentuk fasilitasi serta membantu para pelaku usaha yang tidak mengerti menggunakan OSS sudah tercukupi dan kompeten yaitu pada bidang pelayanan perizinan dengan staf pelaksana berjumlah 8 (Delapan) orang yang juga sudah pernah mengikuti bimbingan teknis terkait dengan cara menggunakan OSS baik ditingkat pusat maupun daerah dan dipantau langsung oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Kepala Dinas. Jumlah sumberdaya staf pada bidang pelayanan perizinan berjumlah 32 Orang. Kualitas staf yang berkompeten dibidangnya akan sangat menunjang keberhasilan sebuah pelaksanaan kebijakan, khususnya pada pelaksanaan *Online Single Submission* di Kota Samarinda.

Sumberdaya Anggaran

Sumberdaya anggaran dalam penerapan dan pelaksanaan program *Online Single Submission* ini bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Samarinda yang sampai saat ini permasalahan terkait anggaran sudah tercukupi. Sehingga dapat diketahui sumberdaya anggaran pada Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) pada DPMPTSP Kota Samarinda telah tersedia dengan baik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Samarinda Tahun 2019. Berdasarkan hasil wawancara diatas juga dikatakan bahwa sumberdaya anggaran dalam Implementasi OSS tidak ada masalah.

Sumberdaya Peralatan

Berdasarkan Data Fasilitas Penunjang Program OSS, fasilitas dalam Pelayanan Perizinan Berusaha yang Terintegrasi melalui sistem OSS pada DPMPTSP Kota Samarinda, terdiri dari spanduk, banner, dan juga brosur untuk menyampaikan informasi mengenai adanya program OSS ini agar para pelaku usaha dapat mendaftarkan izin usahanya secara mandiri, serta sumberdaya fasilitas lain untuk menunjang jalannya program OSS di DPMPTSP Kota Samarinda terdiri dari beberapa fasilitas penunjang yaitu 8 Komputer, 8 Printer 1

Mesin Fotokopi dan 1 buah Jaringan Internet, sedangkan untuk kondisi dari fasilitas tersebut sangat baik dan memadai sehingga cukup untuk membantu para pelaku usaha yang ingin melakukan pendaftaran izin usahanya langsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Sumberdaya Kewenangan

Sumberdaya kewenangan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di DPMPTSP Kota Samarinda digunakan untuk membuat loket pembantuan atau *helpdesk* dan layanan informasi bagi masyarakat atau pelaku usaha yang ingin mengurus izin usahanya di kantor maupun mengurus izin usahanya sendiri.

Disposisi

Disposisi dari pihak pelaksana dalam Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik sudah dapat dikatakan memiliki kemauan untuk melaksanakan tugas yang sudah diberikan yaitu untuk menjadi fasilitator yang memberikan layanan informasi maupun pembantuan kepada pelaku usaha terutama dari pelaku usaha sektor mikro, kecil dan menengah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala bidang dan Seksi Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda yang mengatakan bahwa bentuk komitmen mereka dalam melaksanakan program OSS ini dengan cara membuka loket OTAN atau OSS kecamatan agar kemudian para pelaku usaha yang tempat tinggalnya jauh dari DPMPTSP Kota Samarinda bisa mendaftarkan izinnya melalui OSS di kecamatan terdekat dari tempat tinggal mereka, serta mereka juga membuka layanan SMS pada hari minggu pagi di gor sempaja, dan DPMPTSP Kota Samarinda selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pelaku usaha meskipun terkadang jaringan internet yang lambat mengakibatkan pelayanan juga menjadi lambat, pihak dinas selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan Motto dari DPMPTSP itu sendiri yaitu “Kami Berusaha Memberikan Layanan yang Terbaik” sesuai dengan prinsip “CERIA” Cepat, Efektif, Ramah, Inovatif, dan Amanah”.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan kepada pelaku usaha yang mengatakan bahwa para pegawai yang memberikan pelayanan kepada pelaku usaha itu tadi sudah memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelaku usaha, serta para pelaku usaha juga tidak hanya dibantu dalam mengurus izin usahanya akan tetapi juga diberikan bimbingan terkait cara menggunakan OSS itu tadi agar ketika pelaku usaha itu tadi ingin mengurus izin usaha baru mereka sudah mengerti cara menggunakan OSS.

Struktur Birokrasi

Standard Operating Procedures (SOP)

Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi dapat diketahui Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha yang ada di daerah berpedoman kepada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin, pengarahan petugas pegawai untuk sama-sama disiplin dalam menjalankan tugas, memperlancar tugas pegawai atau tim unit kerja, dan juga untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan sehari-hari. Hal tersebut sudah sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Edward III dalam Widodo yang mengatakan bahwa *Standard Operating Procedures* merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan secara terus-menerus yang dapat membuat para pegawai (atau pelaksana kebijakan/administrasi/birokrat) untuk mengerjakan aktivitas-aktivitasnya sehari-hari sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan atau standar minimum yang dibutuhkan.

Fragmentasi

Pembagian tugas dan penyebaran tanggungjawab dalam implementasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik melalui *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda yang bertanggungjawab untuk pemberian pelayanan informasi, layanan pengaduan dan layanan pembantuan perizinan itu ada di bagian *front office*, sedangkan untuk pemenuhan komitmen izin usaha itu ada dibagian *back office* dan staf-staf tersebut merupakan bagian dari bidang pelayanan perizinan. Untuk pemberian pelayanan informasi itu merupakan tanggung jawab dari bidang pengolahan data dan informasi.

Berdasarkan hasil wawancara oleh yang penulis lakukan menunjukkan bahwa upaya tanggungjawab yang sudah diberikan oleh pelaksana kepada pelaku usaha yang mengurus izinnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sudah cukup baik. Disana mereka dibantu sampai selesai dalam mengurus perizinannya oleh pegawai disana.

Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda

Dari hasil wawancara dalam Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik/*Online Single Submission* pada DPMPTSP Kota Samarinda, terdapat beberapa faktor penghambat yaitu Kurangnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan program OSS ini sendiri padahal program adalah program mandiri yang bisa diakses oleh masyarakat kapan dan di mana saja, gangguan sistem OSS dari pusat serta jaringan yang kurang stabil juga menjadi salah satu kendala dalam pelayanan perizinan berusaha melalui OSS.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Secara keseluruhan Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) pada DPMTSP Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik akan tetapi belum optimal, hal ini dikarenakan selama penelitian berlangsung dengan proses wawancara dari berbagai pihak yang terkait dan melihat langsung kinerja dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda serta penelitian langsung dilapangan. Hal ini dapat dijelaskan melalui beberapa fokus penelitian dibawah ini diantaranya:
 - a. Komunikasi

Dalam melaksanakan kebijakan pemerintah terkait Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Kota Samarinda, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sudah melaksanakannya dengan Penyampaian Informasi melalui media massa cetak maupun elektronik serta pembagian brosur dan pemasangan spanduk di kantor DPMTSP itu sendiri dan penyampaian informasi dengan pihak kecamatan sebagai pelaksana PATEN bahwa segala bentuk perizinan dilakukan melalui OSS serta penyampaia informasi juga dilakukan melalui kegiatan *Sunday Morning Service* yang dilakukan pada hari minggu di Gor Sempaja Kota Samarinda, penyampaian informasi tersebut juga sudah dilaksanakan secara konsisten dengan berpedoman kepada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik/*Online Single Submission* disetiap penyampaian informasi yang dilakukan.
 - b. Sumberdaya

Variabel kedua yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan yaitu sumberdaya, yang menurut Edward III sumberdaya dibagi menjadi 4 elemen yaitu: Sumberdaya manusia pelaksana Pelayanan Perizinan Berusaha melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sudah memadai dapat dilihat dari jumlah staf/pegawai dari Bidang Pelayanan Perizinan yang berjumlah 32 orang dan yang memberikan pelayanan melalui OSS berjumlah 8 orang dan berkompeten di bidang teknologi. Sumberdaya anggaran dalam pelaksanaan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Samarinda bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Samarinda. Sumberdaya peralatan dalam penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di DPMTSP Kota Samarinda sudah memadai dilihat dari hasil wawancara kepada pihak pelaksana dan kelompok sasaran, dengan beberapa fasilitas penunjang berupa 8 unit komputer, 8 Unit Printer, 1 Mesin Fotokopi, dan 1 Buah Jaringan Internet yang masih dalam kondisi baik, akan tetapi

terkadang jaringan internet yang lelet membuat pelaksanaan pelayanan menjadi sedikit terhambat. Dalam hal sumberdaya kewenangan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik saat ini dipegang oleh lembaga OSS yaitu Badan Koordinasi Penanaman Modal dan untuk kewenangan lembaga daerah dalam Hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda berwenang untuk membantu masyarakat dalam hal pengurusan izin usaha dan membuat loket pembantuan atau *helpdesk* terkait dengan OSS.

c. Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana dalam Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) sudah memiliki kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut secara baik komitmen dari DPMPTSP Kota Samarinda itu sendiri yaitu dengan membuat loket OTAN atau OSS Kecamatan, dan juga melaksanakan layanan SMS untuk dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelaku usaha yang mendaftarkan izin usahanya melalui OSS di DPMPTSP Kota Samarinda sesuai dengan Motto dari dinas itu sendiri yaitu “Kami Berusaha Memberikan Layanan yang Terbaik” dan prinsip pelayanan “CERIA” Cepat, Efektif, Ramah, Inovatif, dan Amanah.

d. Struktur Birokrasi

Dalam penerapan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) struktur birokrasi sudah berjalan baik yang dapat dilihat dari 2 faktor yaitu:

a) Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui OSS tidak ada, dikarenakan pelayanan OSS merupakan pelayanan yang terintegrasi langsung ke Pusat, sehingga dalam pelaksanaannya di daerah pelaksana atau dalam hal ini DPMPTSP Kota Samarinda menjalankan kegiatan pelayanan dengan berpedoman kepada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik/*Online Single submission*.

b) Fragmentasi

Dalam hal fragmentasi pada penerapan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu para pelaksana sudah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing di beberapa unit kerja seperti layanan pengaduan, layanan informasi dan layanan pembantuan yang ada di *front office* dan *back office* yang melayani pemenuhan komitmen pelaku usaha.

2. Faktor Penghambat

Dalam Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda, terdapat beberapa faktor penghambat yaitu Kurangnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan program OSS ini sendiri padahal program adalah program mandiri yang bisa diakses oleh masyarakat kapan dan di mana saja, gangguan sistem OSS dari pusat serta jaringan yang kurang stabil juga menjadi salah satu kendala dalam pelayanan perizinan berusaha melalui OSS.

Saran

1. Dalam pelaksanaan penyampaian informasi di kecamatan tidak hanya pemberian spanduk dan brosur saja tetapi ada baiknya pihak pelaksana juga mengundang pelaku usaha atau masyarakat yang ada di sekitar wilayah kecamatan tersebut serta pemberian materi dan bimbingan teknis terkait dengan cara menggunakan dan penginputan OSS. Sehingga masyarakat atau pelaku usaha betul-betul mengetahui program OSS ini.
2. Pihak pelaksana perlu membuat *hardcopy* mengenai tata cara penggunaan dan penginputan program OSS secara detail lalu dibagikan saat menyampaikan informasi kepada masyarakat atau pelaku usaha khususnya, tidak hanya sekedar brosur, serta membuat *soft file* yang bisa di *download* oleh pelaku usaha mengenai cara penggunaan dan penginputan program OSS secara detail agar masyarakat bisa mendaftarkan izin usahanya secara mandiri
3. Dalam hal gangguan sistem OSS dari pusat Pihak pelaksana perlu memberikan pemberitahuan informasi yang intens kepada pelaku usaha ketika sistem OSS dipusat mengalami gangguan serta pemberitahuan ketika sistem sudah kembali normal melalui sosial media sehingga masyarakat atau pelaku yang ingin mengurus izin usahanya ke DPMPTSP Kota Samarinda tidak perlu lagi jauh-jauh datang ke dinas terkait, pada saat sistem sedang gangguan.
4. Dalam hal gangguan jaringan yang tidak stabil ada baiknya dilakukan pengecekan secara berkala terhadap fasilitas-fasilitas penunjang yang ada di kantor DPMPTSP Kota Samarinda terutama fasilitasi jaringan internet/wifi agar tidak mengganggu jalannya pelaksanaan program OSS itu sendiri serta dapat memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien demi terwujudnya tujuan dari program OSS itu sendiri.

Daftar Pustaka

- AG. Subarsono. 2006. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rianto, Budi., Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya : CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya : Aditya Media Publishing
- Wahab, Solichin Abdul. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: UMM Press.
- Wibawa, Samudra. 2009. *Administrasi Negara : isu-isu kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik (Teori dan Proses)*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Dokumen-dokumen:

- Undang-undang.Nomor.25.Tahun. 2009.Tentang.Pelayanan.Publik
- Peraturan.Pemerintah.Republik.Indonesia.Nomor.24.Tahun.2018.Tentang Pelayanan.Perizinan. Berusaha.Terintegrasi.Secara.Elektronik
- Keputusan.Menteri.Pendayagunaan.Aparatur.Negara.Nomor:.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.