

Studi tentang Analisis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Online pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

Lianovi Citrasari¹

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis online pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Berkenaan dengan memenuhi standar operasional pelayanan yang harus meliputi persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk dan mengatasi proses pengaduan serta untuk mengetahui pendapat masyarakat terkait pelayanan berbasis online pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis online pada masa pandemi Covid-19 dalam menerapkan elektronik government tidak sepenuhnya menerapkan prinsip dan manfaat e-government. Adapun persyaratan dapat diakses melalui website, aplikasi perizinan dan aplikasi whatsapp. Terkait persyaratan terdapat konsistensi persamaan dokumen. Selanjutnya dalam prosedur pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis online tetap menggunakan standar operasional pelayanan konvensional. Pada waktu pelayanan terbitnya perizinan dan non perizinan berbasis online tidak mempengaruhi waktu pelayanan. Selanjutnya pada tahap pembiayaan telah memenuhi kriteria kejelasan biaya. Produk pelayanan selama pandemi Covid-19 berdampak menurunnya jumlah terbit perizinan maupun non perizinan dan telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan yaitu produk layanan, diterima dengan benar, tepat dan sah serta memiliki legalitas atau kepastian hukum. Pada proses mengatasi pengaduan menjadi fasilitator dan mediator. Pendapat masyarakat dengan adanya pelayanan berbasis online merasakan kemudahan akan tetapi juga mendapati beberapa keluhan dalam melakukan pelayanan berbasis online pada masa pandemi Covid-19.

Kata Kunci: pelayanan, online, perizinan dan non perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kota Samarinda

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: lianovicitrasari123@gmail.com

Pendahuluan

Penelitian ini membahas tentang analisis pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis *online* pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Terhitung sejak bulan Maret 2020 Kota Samarinda ditetapkan sebagai zona kuning dengan kasus terkonfirmasi hingga pada bulan Desember 2020 sebanyak 6.867 orang. Hal tersebut mengganggu aktivitas masyarakat yang mengharuskan melakukan *sosial distancing* guna menghentikan penularan Covid-19 yang juga berdampak pada kinerja sebuah organisasi pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk beradaptasi terhadap lingkungan dan hidup berdampingan dengan pandemi Covid-19. Adanya penyesuaian sistem pelayanan baru yang diberikan kepada masyarakat yaitu dengan menggunakan sistem *online*. Mengutip Jamaluddin (dalam Gerungan, 2004:59) “Adaptasi sebagai kata ganti penyesuaian.”

Terhitung sejak tanggal 24 Maret 2020 pelayanan perizinan dan non perizinan beralih kepada pelayanan tanpa tatap muka dengan menggunakan layanan *online* seperti, penggunaan aplikasi *whatsapp*, aplikasi perizinan *online* dan juga memaksimalkan pelayanan melalui *website* perizinan yang memberikan berbagai macam informasi mengenai perizinan. Hal ini merujuk pada instruksi Presiden Nomer 3 Tahun 2003 tentang kebijaksanaan dan strategi nasional pengembangan *e-government* untuk mendukung *good governance* dan terdapat pada Undang-undang Nomer 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Perubahan sistem pelayanan dengan berbasis *online* mengakibatkan telah terjadinya penurunan angka indeks kepuasan masyarakat. Tahun 2018 dan tahun 2019 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda mendapatkan predikat “A” kategori sangat baik. Pada tahun 2020 indeks kepuasan masyarakat menurun menjadi 88,20 dengan predikat “B”. Hal tersebut dipengaruhi karena beberapa perubahan metode pelayanan yang dilakukan sebagai bentuk penyesuaian diri. Pandemi covid-19 juga berdampak pada menurunnya jumlah perizinan dan non perizinan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda pada tahun 2020 yaitu sebanyak 2.604 dari target 5.400.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda melakukan berbagai macam penyesuaian pelayanan dengan meniadakan pelayanan tatap muka dengan mengubah pelayanan berbasis *online* seperti, memaksimalkan penggunaan *website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan pelayanan yang dapat diakses melalui *website* <https://dpmptsp.samarindakota.go.id/welcome.html>. Kedua, memberikan alternatif pelayanan menggunakan aplikasi *whatsapp*, terhitung sejak tanggal 24 Maret 2020 pelayanan perizinan maupun non

perizinan beralih menggunakan aplikasi *whatsapp* sebagai alternatif media pelayanan yang praktis. Pelayanan juga dilakukan menggunakan melalui aplikasi perizinan secara *online* serta pengurangan jam operasional pelayanan.

Dalam hal ini, adanya perubahan sistem pelayanan berbasis *online* yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdampak pada pelayanan perizinan maupun non perizinan yang mana masyarakat dituntut untuk dapat mandiri. Jika pada awalnya pelayanan dengan tatap muka, masyarakat diberikan kemudahan-kemudahan seperti adanya Mal Pelayanan Publik yang di dalamnya terdapat instansi-instansi yang terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan. Adapun tujuan dengan diadakannya Mal Pelayanan Publik agar memberikan kemudahan kepada masyarakat guna memangkas waktu dan mempermudah pelayanan karena semua dapat dilakukan dalam satu atap.

Tinjauan Pustaka

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pertama yaitu, Hairul Anwar (2020) dalam skripsinya yang berjudul “Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019”, yang lebih memfokuskan pada kualitas pelayanan yang diberikan dengan menggunakan fokus penelitian yaitu indeks kualitas pelayanan publik. Keterkaitan dengan penelitian ini ialah adanya kesamaan yaitu upaya dalam memberikan pelayanan berbasis *online* dengan menerapkan prinsip elektronik government. Adapun perbedaan dengan penelitian ini terletak pada fokus penelitian dalam penerapan pelayanan berbasis *online*.

Kedua, Dewi Puspa Sari, Nurlinah dan A Lukman Irwan (2013) yang berjudul “Inovasi Pelayanan Perizinan Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar”. Keterkaitan dengan penelitian ini terdapat pada permasalahan yang diangkat yaitu mengenai produk pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kesamaan yaitu ada pada tujuan memberikan layanan berbasis *online* agar menciptakan dampak yang positif sebagaimana yang dijelaskan diatas mengenai pelayanan perizinan berbasis *online* mampu meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD).

Ketiga, Yordan Putra Anggana, Sarwono, A. Yuli Andi Gani, (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “Upaya pengembangan *e-government* dalam pelayanan publik pada Dinas Koperasi Dan UKM Kota Malang”. Keterkaitan dengan penelitian ini adanya kesamaan yaitu pengembangan dalam *e-government* sebagai upaya inovasi yang dilakukan organisasi pemerintahan dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang membutuhkan penyesuaian dari sumber daya manusia dan membutuhkan adanya penyesuaian dari perangkat pendukung lainnya.

Elektronik Government

Menurut Falih Suaedi, Bintoro Wardianto (2010:54), “*E-government* sebagai upaya dalam pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam mengembangkan layanan yang lebih baik”. Menurut Samodra Wibawa (2009:114), mendeskripsikan “*E-government* sebagai pelayanan yang dilaksanakan melalui situs atau *website* pemerintah dimana domain yang dipakai menetapkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id)”.

Selanjutnya menurut indrajit (2002:5) berikut ini beberapa manfaat yang diperoleh dengan menerapkan *e-government* bagi suatu negara yaitu sebagai berikut:

- 1) “Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada stakeholdernya (masyarakat, kalangan pebisnis, dan industri) dalam hal ini mengutamakan kinerja dengan efektivitas dan efisien diberbagai kehidupan bernegara.”
- 2) “Mengurangi total biaya adminitrasi, relasi, dan interaksi untuk keperluan aktivitas sehari-hari.”
- 3) “Meningkatkan keterbukaan, pengawasan serta akuntabilitas pengelolaan pemerintahan dengan penggunaan serangkaian konsep *Good Corporate Government (GCG)*.”
- 4) “Memberikan kesempatan untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan yang baru.”
- 5) “Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru dalam menanggapi beragam permasalahan yang sedang dihadapi selaras dengan perkembangan global dan trend yang ada.”
- 6) “Memberdayakan keberadaan masyarkat dan pihak-pihak lain sebagai relasi pemerintah pada saat pengambilan kebijakan secara merata dan demokrasi.”

Berdasarkan definisi diatas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwasanya *e-government* adalah sebuah upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dilakukan sebuah instansi pemerintah dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan layanan yang berbasis elektronik (e-service). Pelayanan yang berbasis elektronik diharapkan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam hal ini adalah dalam melakukan pelayanan perizinan dan non perizinan yang transparansi, akuntabel, efektif serta efisien.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik yaitu Agung kurniawan (2005:6), menyatakan bahwasanya “Pelayanan publik ialah pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada sebuah

organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diatur dalam undang-undang”. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, standar pelayanan harus meliputi:

- 1) “Persyaratan pelayanan berupa ketentuan (dokumen atau barang/hal lain) yang perlu dilengkapi pada saat melakukan pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.”
- 2) “Prosedur pelayanan yang merupakan prosedur dari pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”
- 3) “Waktu pelayanan yaitu jangka waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan seluruh proses layanan dari setiap jenis pelayanan.”
- 4) “Biaya/tarif pelayanan yang merupakan biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan penerima.”
- 5) “Produk pelayanan berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan, seperti pengadaan sebuah barang, jasa dan produk administrasi lainnya.”
- 6) “Mengatasi proses pengaduan, seperti halnya dalam membuat kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal, pengaduan dalam website, dan menyediakan petugas penerima pengaduan.”

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwasanya standar pelayanan adalah tolak ukur dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat yang wajib dilakukan oleh pemberi dan penerima pelayanan. Hal tersebut menjadi sangat penting dalam pengembangan dan menjaga kualitas pelayanan sehingga menciptakan kepuasan dari masyarakat penerima pelayanan dalam hal ini pelayanan perizinan dan non perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

Menurut Adrian Sutedi (2011:167) “Perizinan menjadi sebuah wujud dari pelaksanaan fungsi pengaturan serta fungsi pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Bentuk perizinan berupa rekomendasi, pendaftaran, penentuan kuota, sertifikasi, dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki

suatu orperusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan melakukan suatu kegiatan atau tindakan.”

Tertuang Peraturan Wali Kota Samarinda Nomer 12 Tahun 2017 menjelaskan bahwasanya “Pelayanan perizinan adalah pemberian dokumen dan bentuk legalitas persetujuan perizinan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah kepada seseorang atau pelaku usaha /kegiatan tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan sedangkan non perizinan adalah pemberian dokumen atau bentuk legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.”

Menurut Ridwan HR (2013:201-207), adapun unsur-unsur dalam perizinan yaitu sebagai berikut:

1. Instrumen Yuridis

“Pemerintah diberikan wewenang dalam bidang pengaturan dari fungsi pengaturan ini muncul beberapa instrumen yuridis untuk menghadapi peristiwa individual dan konkret yaitu dalam bentuk keputusan. Salah satu bentuk dari keputusan ini adalah izin.”

2. Peraturan perundang-undangan

“Dalam hal membuat dan menerbitkan izin pemerintah bertindak sesuai wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, karena jika tidak berdasarkan atas wewenang tersebut maka keputusan berupa izin menjadi tidak sah.”

3. Organ pemerintah

“Organ pemerintah merupakan organ yang menjalankan urusan pemerintahan baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah.”

4. Peristiwa konkret

“Peristiwa konkret merupakan peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu, tempat tertentu, dan fakta hukum tertentu. Peristiwa konkret yang beragam menyebabkan izin juga beragam.”

5. Prosedur dan persyaratan

“Permohonan izin harus mengikuti prosedur yang telah dibuat oleh pemerintah, selain itu juga harus memenuhi syarat-syarat tertentu. Prosedur dan syarat izin berbeda-beda tergantung pada jenis izin, tujuan izin dan instansi yang menerbitkan izin.”

Bentuk-bentuk perizinan menurut Sri Puryatmoko (2009:10-11) ada beberapa macam yaitu sebagai berikut:

1. “Dispensasi adalah pengecualian yang sungguh-sungguh, yakni merupakan kekecualian atas larangan sebagai aturan umum.”

2. “Lisensi, nama lisensi nampaknya sangat tepat untuk izin dalam menjalankan suatu usaha, izin tersebut tidak menjamin bahwa yang memperoleh lisensi tidak akan campur tangan dalam perusahaan atau bidang usaha yang dilakukan. Meskipun lisensi memberikan suatu keleluasaan terhadap usaha tersebut.”
3. “Konsensi berkaitan dengan kepentingan umum harus benar-benar dilaksanakan.”
4. “Rekomendasi dapat diartikan sebagai pertimbangan yang diberikan oleh badan atau pejabat yang berwenang untuk digunakan dalam pemberian izin pada suatu bidang tertentu.”

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional merupakan pembahasan pengertian suatu konsep dengan menggunakan konsep lain, maka definisi konsepsional dalam penelitian ini yang berjudul “Studi Tentang Analisis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Berbasis *Online* Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda” adalah pelayanan publik berupa perizinan dan non perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda pada masa pandemi Covid-19 lebih memfokuskan penggunaan elektronik *government* sebagai upaya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dengan melakukan pelayanan yang berbasis elektronik (*e-servis*) dengan hal tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dari proses pemenuhan persyaratan, prosedur, waktu, biaya/tarif, produk pelayanan hingga dalam proses pengaduan yang diberikan oleh masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu dengan metode deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian sebagai berikut:

- 1) Analisis pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis *online* pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda meliputi,
 - a. Persyaratan
 - b. Prosedur Pelayanan
 - c. Waktu Pelayanan
 - d. Biaya/Tarif
 - e. Produk Pelayanan
 - f. Mengatasi Proses Pengaduan
- 2) Pendapat masyarakat dengan adanya pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis *online* pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Hasil Penelitian

Analisis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Online Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

Perizinan

Perizinan ialah pemberian dokumen atau surat yang berstatus hukum sebagai bentuk legalitas persetujuan perizinan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu. Berkaitan dengan ini pengaturan standar operasional pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, waktu, biaya/tariff, produk hingga proses mengatasi pengaduan yang harus dijalankan.

1) Persyaratan

Persyaratan pelayanan berupa ketentuan (dokumen atau barang/hal lain) yang perlu dilengkapi pada saat melakukan pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Adapun proses memberikan informasi kepada masyarakat terkait persyaratan perizinan dapat diperoleh melalui media *online* yang dapat diakses melalui *website* resmi DPMPTSP, aplikasi perizinan dan alternatif terakhir yaitu melalui aplikasi *whatsapp* dan yang menjadi pilihan utama masyarakat adalah penggunaan aplikasi *whatsapp*. Adapun persyaratan dalam pengurusan perizinan berbeda satu dengan yang lainnya menyesuaikan perizinan yang sedang dilakukan.

2) Prosedur

Prosedur pelayanan merupakan proses dari tahapan pelayanan yang telah dibakukan. Prosedur pelayanan yang dilakukan antara lain harus berlandaskan adanya kesederhanan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan prosedur pelayanan perizinan maka tahapan yang harus dilakukan pemohon sebelum terbitnya sebuah perizinan yaitu melakukan permohonan pendaftaran yang dapat dilakukan dari rumah dan apabila persyaratan yang dibutuhkan sudah lengkap kemudian mengumpulkan ke box penerimaan berkas di DPMPTSP, setelah itu apabila petugas menerima berkas tersebut maka akan menginformasikan bahwa berkas sudah diterima melalui *gmail*. Sehingga untuk tahapan selanjutnya berkas fisik itu dikirim ke tim teknis kemudian dilakukn tinjauan teknis dan Dinas terkait membuat surat rekomendasi. Tahapan terakhir yaitu apabila perizinan berretribusi maka pemohon melakukan pembayaran sesuai SKRD yang telah ditetapkan dan apabila perizinan non retribusi maka petugas akan menghubungi pemohon untuk pengambilan berkas perizinan. Persedur pelayanan perizinan tetap menggunakan standar operasional pelayanan *offline*.

3) Waktu

Waktu pelayanan dalam penelitian ini mencakup jangka waktu yang ditentukan dalam pengurusan perizinan berbasis *online*. Adapun waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pengurusan perizinan yaitu 14 hari kerja, yang

terdiri dari 7 hari proses setelah berkas dinyatakan lengkap kemudian 7 hari penerbitan rekomendasi dari organisasi perangkat daerah (OPD) atau Dinas terkait. Adapun apabila mengalami pengunduran dari waktu yang telah ditetapkan dikarenakan tim teknis dari organisasi perangkat daerah (OPD) yang berkaitan, memiliki kendalanya masing-masing. Adapun dari organisasi perangkat daerah (OPD) yaitu Dinas Kesehatan Kota Samarinda memiliki inovasi dalam memberikan metode pengecekan ke lapangan dengan melalui aplikasi *zoom meetings* dan hanya berlaku untuk perpanjangan perizinan bukan untuk perizinan baru.

4) Biaya

Dalam pembahasan ini biaya sebagai retribusi mencakup pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada masyarakat. Pengurusan perizinan dilakukan secara gratis tanpa dipungut biaya sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2019 Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu. Adapun perizinan tertentu meliputi pembuatan izin mendirikan bangunan (IMB), izin trayek, retribusi izin usaha perikanan serta retribusi izin menjual minuman beralkohol.

5) Produk

Produk pelayanan berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan, seperti pengadaan sebuah barang, jasa dan produk administrasi. Produk pelayanan dalam hal ini yaitu berupa surat perizinan. Pada masa pandemi Covid-19 tahun 2020 terjadi penurunan jumlah izin yang terbit dikarenakan masyarakat lebih memilih pelayanan secara langsung dibandingkan pelayanan berbasis *online*. Adapun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda menerbitkan perizinan pada tahun 2020 yaitu sebanyak 1.592. Selanjutnya jumlah perizinan tertentu yang bertribusi mengalami penurunan yang cukup signifikan karena kondisi perekonomian masyarakat terdampak dengan adanya Covid-19.

6) Mengatasi Proses Pengaduan

Dapat diketahui bahwa jumlah pengaduan selama masa pandemi covid-19 tahun 2020 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu hanya berjumlah 50 orang. Hal tersebut terjadi dikarenakan selama masa pandemi covid-19 pengaduan hanya dapat dilakukan secara tidak langsung dengan media *online*. Adapun standar operasional pelayanan dalam mengatasi pengaduan yaitu pemohon melakukan pengaduan, mengumpulkan data-data administrasi, kemudian Kepala seksi dan kepala bidang melakukan verifikasi, membuat Laporan, melakukan pemanggilan berita acara, melakukan inpeksi laporan, Sekretaris memverifikasi laporan, Kepala Dinas memberikan arahan, melaksanakan arahan dan yang terakhir dilakukan pengarsipan.

Non Perizinan

Pelayanan non perizinan adalah pelayanan pemberian dokumen atau bentuk legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Contoh bentuk fisik non perizinan adalah pemberian sertifikat ataupun rekomendasi sebagai bukti legalitas.

1) Persyaratan

Persyaratan pada pelayanan non perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda berbeda satu dengan yang lainnya. Dalam menerbitkan pelayanan non perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda juga harus mendapatkan rekomendasi dari Dinas-Dinas terkait seperti pada pelayanan perizinan. Peran DPMPTSP sebagai organisasi yang menerbitkan dokumen non perizinan sedangkan Dinas terkait sebagai instansi yang memberikan rekomendasi sebagai salah satu persyaratan agar dapat menerbitkan suatu dokumen non perizinan. Dalam pelaksanaannya dapat diketahui persyaratan pelayanan non perizinan berbeda satu dengan yang lainnya.

2) Prosedur

Prosedur pelayanan non perizinan berbasis *online* tetap sama dengan prosedur pelayanan *offline*. Prosedur pelayanan non perizinan terdapat kesamaan dengan pelayanan perizinan. Maka tahapan pertama melakukan permohonan melalui online dan apabila persyaratan yang dibutuhkan sudah lengkap kemudian mengumpulkan ke *box* penerimaan berkas di DPMPTSP, untuk tahapan selanjutnya berkas fisik akan dikirim ke tim teknis kemudian dilakuakn tinjauan teknis dan Dinas terkait membuat surat rekomendasi. Tahapan terakhir petugas akan menghubungi pemohon untuk pengambilan berkas perizinan.

3) Waktu

Waktu pelayanan termasuk dalam penerapan standar operasional pelayanan (SOP). Dalam memberikan pelayanan dokumen non perizinan berbasis *online* Pada masa pandemi Covid-19 tidak mengalami perubahan waktu dengan tidak mempercepat dan memperlambat pelayanan karena tetap menggunakan SOP pelayanan *offline*. Adapun waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen non perizinan yaitu 14 hari kerja.

4) Biaya

Retribusi atau biaya pelayanan non perizinan secara keseluruhan dilakukan tanpa dipunggut biaya/gratis. Retribusi hanya berlaku pada pelayanan perizinan tertentu seperti IMB, Izin tempat menjual minuman beralkohol, izin trayek, dan izin usaha perikanan sesuai Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2019 Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

5) *Produk*

Produk pelayanan non perizinan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda berupa sertifikat maupun dapat berupa bentuk rekomendasi. Untuk jumlah terbit pelayanan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda pada tahun 2020 yaitu sebanyak 417. Pelayanan non perizinan terbanyak adalah sertifikat laik sehat industri rumah tangga (P-IRT) dan yang paling sedikit yaitu sertifikat laik sehat instalasi pengolahan air.

6) *Mengatasi proses pengaduan*

Penanganan pengaduan adalah serangkaian proses atau langkah penanganan berupa monitoring, observasi, konfirmasi, klasifikasi dan/atau pemeriksaan untuk mengungkap kebenaran hal yang diadukan. Selanjutnya terdapat kesamaan prosedur dalam mengatasi pengaduan baik dari pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan dan Bidang Pengendalian dan Pengawasan dalam memproses pengaduan yang diterima bertindak sebagai fasilitator dan mediator untuk menyelesaikan pengaduan. Serta pada tahun 2020 DPMPTSP telah menindaklanjuti seluruh pengaduan yang diterima.

Pendapat Masyarakat dengan adanya Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Online Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

Upaya yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan berbasis *online* selama masa pandemi Covid-19 tentunya menimbulkan paradigma dikalangan masyarakat. Pendapat masyarakat menjadi salah satu aspek penting yang dapat mendukung keberlanjutan terlaksananya pelayanan berbasis *online* selama masa pandemi covid-19. Adapun masyarakat mengalami mendapati kesulitan dalam melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan berbasis *online* yakni pada saat melengkapi persyaratan karena penjelasan yang diberikan oleh petugas *front office* hanya melalui media *online*. Adapun keluhan lain dari masyarakat terkait pengumpulan berkas fisik ke *box* penerimaan berkas di Kantor DPMPTSP. Dalam hal ini menjadi sebuah permasalahan yang diterima oleh masyarakat karena ketika pelayanan berbasis *online* akan tetapi masyarakat tetap diharuskan mengumpulkan berkas.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

- 1) Pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis *online* pada masa pandemi Covid-19 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, didapati secara keseluruhan tidak sepenuhnya menerapkan prinsip dan manfaat *e-government* dalam pelayanan berbasis *online*. Pelayanan berbasis *online* diharapkan menciptakan perbaikan kualitas pelayanan, mengurangi biaya total administrasi, serta mengurangi interaksi

kepada penerima pelayanan, menerapkan keterbukaan informasi serta menanggapi beragam permasalahan yang sedang dihadapi. Akuntabilitas persyaratan, prosedur, biaya, waktu dan produk adalah mutlak harus bisa dicapai secara optimal, pembuktian kepuasan masyarakat (publik) harus dinyatakan dalam survei kepuasan masyarakat (SKM). Terkait kesimpulan yang penulis temukan dalam hasil penelitian terkait pelayanan berbasis *online*, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain:

a. Persyaratan

Dokumen persyaratan perizinan maupun non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda berbeda satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini dokumen persyaratan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP telah terdapat konsistensi persamaan dokumen persyaratan dengan yang diterima dan harus dilengkapi oleh masyarakat.

b. Prosedur

Mengenai standar operasional prosedur pelayanan (SOP) *online* tetap sama dengan prosedur pelayanan *offline* sebelum adanya pandemi Covid-19. Perbedaan hanya terletak pada pengurusan awal ketika pemohon melakukan permohonan yaitu secara *online*. Selanjutnya pada prosedur pelayanan yang diselenggarakan terdapat keselarasan dengan standar operasional pelayanan (SOP) yang ada dan terdapat konsistensi dalam melaksanakan prosedur pelayanan perizinan maupun non perizinan berbasis *online*.

c. Waktu

Pada waktu pelayanan berbasis *online* didapati tidak ada perubahan waktu pelayanan yang dibutuhkan baik pelayanan perizinan maupun non perizinan. Ketidaktahuan masyarakat dalam hal waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan perizinan maupun non perizinan mengakibatkan adanya paradigma dari masyarakat terkait lamanya proses pelayanan.

d. Biaya

Retribusi/Biaya hanya ada pada pelayanan perizinan tertentu dan untuk pelayanan non perizinan dilakukan secara gratis tanpa dipungut biaya. Adapun perizinan tertentu seperti perizinan mendirikan bangunan (IMB), izin trayek, izin usaha perikanan dan izin menjual minuman beralkohol sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2019 Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

e. Produk

Produk pelayanan selama masa pandemi Covid-19 berdampak pada menurunnya jumlah izin yang terbit hingga mencapai 60% dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2019 yaitu sebesar 2.047. Produk layanan telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yaitu produk layanan, diterima dengan benar, tepat dan sah serta memiliki legalitas atau kepastian hukum.

f. Mengatasi proses pengaduan

Pada tahun 2020 DPMPTSP Kota Samarinda telah memproses secara keseluruhan pengaduan yang diterima pada tahun 2020 dengan target 100% dan terealisasi 100% dengan kategori sangat baik.

- 2) Pendapat masyarakat dengan adanya pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis *online* pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda mendapati beberapa tanggapan dari masyarakat penerima pelayanan yang merasakan kemudahan-kemudahan dalam melakukan pelayanan tetapi tidak dapat dipungkiri dalam pelaksanaan pelayanan berbasis *online* mendapati keluhan dari masyarakat.

Rekomendasi

Berdasarkan uraian kesimpulan yang telah dipaparkan maka rekomendasi yang diajukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Menciptakan kemandirian masyarakat melalui pelayanan berbasis aplikasi *whatsapp* hanya diperuntukan untuk mempermudah atau membantu masyarakat jika masyarakat terkendala dalam pengurusan perizinan dan non perizinan bukan sebagai media layanan.
2. Pembuatan standar operasional pelayanan (SOP) pelayanan yang berbasis *online* serta mensosialisaikan secara langsung maupun tidak langsung serta diharapkan adanya pemisahan standar operasional pelayanan perizinan dan non perizinan untuk mempermudah masyarakat.
3. Melakukan sosialisasi melalui media sosial dapat berupa penyebaran brosur atau *pamflet* terkait waktu pelayanan yang dibutuhkan kepada masyarakat agar tidak menimbulkan paradigma yang salah terkait waktu pelayanan.
4. Dapat menampilkan fitur simulasi perhitungan retribusi pada halaman depan *website* DPMPTSP maupun aplikasi perizinan yang telah dimiliki oleh DPMPTSP. Hal ini bertujuan agar masyarakat mengetahui perkiraan biaya.
5. Memberikan pelayanan dengan sistem jemput bola dengan membuka pelayanan di kantor-kantor kecamatan di Kota Samarinda.

6. Memerlukan koordinasi dengan organisasi perangkat daerah (OPD) harus didukung dengan sistem IT yang terintegrasi, sehingga dalam melakukan koordinasi dengan OPD terkait dapat lebih efektif dan efisien.
7. Maka sudah seharusnya masyarakat dapat lebih aktif dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena terjalin kerjasama baik dari DPMPTSP dan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Anwar, Hairul. 2020. *Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019*. Jakarta: Universitas Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Angguna, Yordan Putra, dkk. 2015. *Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan UKM Kota Malang*. Malang: Brawijaya
- Indrajit, Andi dan Richardus Eko. 2002. *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.
- Pudyatmoko, Sri 2009. *Perizinan Problem dan Upaya Pembinaan*. Jakarta: Grasindo.
- Ridwan HR. 2006. *Hukum Adminitrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sari, Dewi Puspita, dkk. 2013. *Inovasi Pelayanan Perizinan Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar*. Makassar : Universitas Hasanuddin.
- Suedi, Falih dan Wardiyanto Bintoro (eds). 2010. *Revitalisasi Adminitrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan E-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutedi, Adrian. 2011. *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika.

Sumber Internet:

- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 2020. <https://dpmptsp.samarindakota.go.id/portal.html>. Diakses pada Senin 05 Oktober 2020.

Dokumen:

- Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 04 Tahun 2019 Tentang *Retribusi Perizinan Tertentu*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang *Pedoman Standar Pelayanan*.
- Peraturan Walikota Samarinda nomer 12 Tahun 2017 tentang *Pendelegian Kewenangan Penandatanganan Produk Layanan Perizinan Dan Non Perizinan*