

PENERAPAN SISTEM PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BALANGAN

Windayani Fachria Santi¹⁾, Asmu'i²⁾, Taufik Arbain³⁾

^{1) 2) 3)} Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Lambung Mangkurat
Email: Windayanifachria@ymail.com

Abstract

The research approach used is qualitative, this study uses interview guidelines as the instrument. Qualitatively, this research found that the application of public services using licensing services is trying to be integrated electronically at the Office of Investment and Integrated Services in Balangan Regency by looking at the indicators of E-Government success (Indrajid: 2011) and the factors that influence implementation (G. Shabbir Cheema and Dennis Rondinelli: 1983) have been good. From the main guidelines based on Presidential Regulation No. 24 of 2018 concerning electronically integrated business licensing services, there are 7 things in the application of this licensing service, namely: registration, issuance of commercial bussines license or operational business permits, fulfillment of commitments, payment of fees, facilitation, validity period and supervision. While the factors that affect the implementation of the electronic service system are obtained, namely: Human Resources, facilities and infrastructure, OSS socialization, coordination with related technical offices, norms, standards, procedures, criteria of ministries that have not all been released and understanding of main tasks and functions is still less. The Researchers recommend improving the quality of human resources through training and workshops related to this electronic service system and increasing the quantity of service officers and further improving external and internal coordination so that the process of basic rules and legality of services becomes easier.

Keywords: *Application, Licensing, Service, OSS, Public, Service*

PENDAHULUAN

Dinas penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan adalah salah satu instansi publik yang memberikan pelayanan jasa secara langsung melalui pelayanan perizinan dan non perizinan. Dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, saat ini yang sedang dilaksanakan adalah pelayanan Perizinan Berusaha terintegrasi secara elektronik melalui kebijakan pemerintah yang dikeluarkan yaitu Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang selanjutnya disebut OSS (Online Single Submission). Perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau Online Single Submission yang selanjutnya disebut 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.

Konsep yang dikembangkan di dalam OSS ini yaitu integrasi pelayanan perizinan antara pemerintah pusat dan daerah secara online. Tujuan utamanya tentu untuk mempermudah pelayanan perizinan sehingga mempercepat dan meningkatkan penanaman modal dan berusaha. Hadirnya OSS menjawab permasalahan perizinan selama ini tentang lambatnya pelayanan perizinan diberbagai daerah di Indonesia. Sebenarnya pemerintah telah memiliki kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang wajib diselenggarakan baik oleh pemerintah pusat maupun daerah untuk mempercepat perizinan. Pelayanan secara online telah diterapkan menggunakan

SPIPISE BKPM yang dapat diakses melalui spipise.BKPM.go.id.

Pada penerapannya, ternyata setelah OSS resmi dilaksanakan mulai September 2018 di kabupaten Balangan, terdapat beberapa kendala seperti, masih ada akses internet di beberapa wilayah kecamatan Balangan yang tidak merata dan stabil, kesulitan mengakses secara mandiri oleh pengusaha pada laman OSS karena kurang pengetahuan, salah pengisian seperti salah mengisi form klasifikasi baku lapangan usaha Indonesia, kesalahan memasukkan email oleh pengusaha, NPWP tidak valid padahal sudah validasi perpajakan, nomor induk kependudukan tidak valid, nama PT atau CV tidak muncul pada sistem, belum adanya NSPK dari beberapa kementerian sehingga untuk koordinasi dengan dinas terkait di Kabupaten Balangan mengalami kendala dan penerbitan izin baru pada tahap penerbitan nomor induk berusaha (NIB) yang mana dalam proses nya masih termasuk dalam proses pendaftaran.

Berikut adalah data jumlah izin yang telah diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Balangan dari tahun 2015 sampai dengan April 2019.

Tabel 1.1
Data jumlah izin yang diterbitkan tahun 2015 s/d April 2019

Tahun	2015	2016	2017	2018	2019
Jumlah	1202	1403	1044	987	275

Sumber : Data rekap izin DPMPTSP Kab Balangan 2015 s/d April 2019

Dari tabel 1.1 di atas, dapat dipaparkan pada tahun 2016 adalah posisi paling tinggi yaitu dengan 1403 izin yang terbit hal ini dipengaruhi oleh jumlah pelimpahan izin yang bertambah. Sedangkan pada tahun 2018 terjadi penurunan angka, memang ada tahun ini OSS sudah di berlakukan tetapi mulai aktif pada Agustus 2018 dengan diawali penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Penurunan pada 2018 lebih dipengaruhi oleh izin bidang kesehatan yang pada tahun 2017 terjadi pendaftaran izin kolektif terutama pada izin-izin praktik tenaga kesehatan dan apotik-apotik, sehingga pada tahun 2018 tidak banyak lagi izin praktik

yang masuk kecuali izin baru itupun cuma satu dua dan NIB pun masih sangat sedikit yaitu sebanyak 76 NIB padahal seharusnya bisa lebih banyak, karena NIB adalah kewajiban seluruh pengusaha baik perorangan maupun non perorangan untuk mendaftarkan usahanya agar mendapatkan nomor induk berusaha.

TINJAUAN PUSTAKA

Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem Online Single Submission (OSS) merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. OSS Berbasis Risiko wajib digunakan oleh Pelaku Usaha, Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Administrator Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), dan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Pelabuhan Bebas (KPBBP). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 terdapat 1.702 kegiatan usaha yang terdiri atas 1.349 Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang sudah diimplementasikan dalam Sistem OSS Berbasis Risiko.

Dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah untuk memulai, melaksanakan, dan mengembangkan usaha dan/atau kegiatan, perlu ditata kembali agar menjadi pendukung dan bukan sebaliknya menjadi hambatan perkembangan usaha dan/atau kegiatan. Penataan kembali dilakukan pada system pelayanan, dan regulasi sesuai dengan tuntutan dunia usaha, perkembangan teknologi, dan persaingan global. Penataan kembali sistem pelayanan dilakukan terutama pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif.

Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang

berdasarkan data – data, jua menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi. desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan yang beralamat di jalan A.Yani No.1 Paringin Kabupaten Balangan.

Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Dalam data primer, penulis memilih beberapa narasumber dari petugas dan masyarakat/pelaku usaha pembuatan izin berusaha melalui OSS

2. Sumber data Sekunder

Data sekunder adalah data yang berupa dokumen – dokumen atau arsip – arsip. Dalam data sekunder penulis menggunakan dokumen – dokumen yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau informasi dari informan sesuai lingkup penelitian hal ini merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dengan masalah penelitian, maka pengumpulan data dapat dilakukan dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Analisa Data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori. Menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga

mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS)

a. Faktor Waktu

Dalam standar operasional prosedur idealnya tertuang waktu pengerjaan setiap proses pelayanan mulai dari penerimaan berkas sampai berkas dikembalikan lagi kepada pelaku usaha dalam bentuk izin yang telah terbit. Dengan tidak adanya standar operasional prosedur yang telah disahkan maka belum ada acuan waktu pasti sebagai pedoman pelaksanaan. Selain itu, dalam sistem OSS yang seharusnya untuk mempercepat pelaku usaha mengurus izin sendiri juga menjadi kendala di kabupaten Balangan, mengingat kondisi akses internet yang tidak merata dan tidak semua pelaku usaha bisa mengakses sendiri menjadi kendala lainnya dalam penetapan kecepatan dan ketepatan waktu. Dari proses pendaftaran sampai dengan penerbitan izin usaha tentu ada proses paling penting disana yaitu pemenuhan komitmen. Proses pemenuhan komitmen sendiri tidak memberi batasan waktu baik dari sistem OSS maupun dari kementerian, hal ini dipengaruhi juga dengan NSPK kementerian yang belum turun. Meskipun ada beberapa kementerian seperti PUPR dan lingkungan hidup yang memberi batas waktu pemenuhan komitmen adalah 30 hari namun hal ini tidak dapat juga menjadi ukuran

dalam ketepatan dan kecepatan pelayanan sebab proses pemenuhan komitmen berada diluar prosedur pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga mengukur waktunya belum dapat di lakukan selama standar operasional prosedur belum dibuat dan disahkan.

Penerapan sistem pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Balangan fokus pada tiga poin yaitu pada pendaftaran, Penerbitan Izin usaha atau operasional berdasarkan komitmen dan Fasilitasi. Meskipun belum ada SOP yang tersedia dalam hal kecepatan waktu pelayanan termasuk cepat selama berkas pelaku usaha telah lengkap langsung diproses pada hari itu juga. Sehingga penulis menganalisis berdasarkan observasi dan keluhan masyarakat untuk kecepatan cukup efektif.

b. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan ini berhubungan dengan ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada pelaku usaha. Kecermatan ini dilihat dari banyaknya kesalahan yang dilakukan oleh petugas. Penulis menganalisis bahwa kecermatan oleh petugas sudah cukup baik, hal ini dilihat dari jumlah keluhan yang diperoleh terkait pelayanan sangat minim. Adapun keluhan yang muncul lebih kearah kesalahan dari pelaku usaha dalam memasukkan email ataupun data pada laman OSS sehingga perlu bantuan petugas dalam memperbaiki kesalahan. Selain itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penerapan OSS menjalankan tiga poin saja sehingga dalam pelayanan praktis hanya fasilitasi petugas yang dapat dilihat kecermatannya.

Beberapa keluhan pelaku usaha lebih karena kesalahan

sendiri dalam penginputan sehingga datang dan membutuhkan bantuan untuk perbaikan. Faktor kecermatan ini dilihat dari ketelitian petugas dalam ketanggapan melakukan perbaikan dari kesalahan input pelaku usaha ataupun pendampingan kepada pelaku usaha dalam penginputan baru. Berdasarkan observasi tidak ada keluhan terkait kecermatan petugas dalam memberikan arahan sebab jika terdapat kesalahan pun sistem akan menolak melanjutkan menuju proses berikutnya. Selanjutnya faktor kecermatan ini diamati pula dalam proses pendaftaran dimana untuk meminimalisir kesalahan maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Balangan menyediakan checklist dan formulir pendaftaran. Fungsi formulir adalah sebagai bahan yang harus dilengkapi oleh pelaku usaha sebagai langkah awal pendaftaran pengurusan izin. Tidak kalah penting adalah adanya checklist berkas sebagai acuan petugas dalam memverifikasi berkas yang masuk agar tidak ada yang tertinggal dan berkas lengkap. Dilihat dari hal tersebut maka hasil analisis dapat dikatakan pelayanan petugas terkait kecermatan dapat dikatakan cukup efektif.

c. Faktor Gaya Pemberian Layanan

Pada faktor gaya pemberian layanan ini yang dimaksud adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Gaya pemberian layanan ini menekankan pada cara petugas memberikan pelayanan baik itu dalam hal keramahan, gaya bahasa yang dipakai, gestur tubuh dan kesigapan dalam melayani. Penulis menganalisis pada faktor ini bisa diukur melalui kepuasan masyarakat, dalam survey indeks kepuasan masyarakat yang rutin di laksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Poin rata- rata untuk perilaku pelaksana adalah 3.69 dengan

kualitas pelayanan sangat baik. Dengan melihat nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksana ini maka dapat dikatakan gaya pemberi layanan oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan efektif.

Berdasarkan indikator keberhasilan E-government (indrajid:2011) terdapat enam indikator keberhasilan dan dalam penerapan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik ini, ke enam indikator tersebut sebagian besar telah di penuhi meski masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi sebagaimana uraian berikut :

- 1) Infrastruktur data
- 2) Infrastruktur legal
- 3) Infrastruktur institusional
- 4) Infrastruktur manusia
- 5) Infrastruktur teknologi
- 6) Strategi pemikiran pemimpin.

2. Faktor – Faktor Yang mempengaruhi Penerapan Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS)

- a. Kondisi lingkungan. Pada DPMPTSP kondisi lingkungan ini erat kaitannya dengan sarana dan prasarana dan sejauh ini berdasarkan observasi maupun wawancara, sarana dan prasarana yang disediakan cukup memadai seperti ruang tunggu pelayanan, loket layanan, wifi, arena bermain anak, lahan parkir, komputer, scanner, meja pelayanan dinas teknis terkait. Tentunya masih ada kendala tetapi hal ini lebih ke internal dimana bangunan gedung yang termasuk kecil dan dengan kondisi pembatasan jumlah pengurus izin maka ukuran ruang tunggu menjadi tidak memadai. Selain itu pelaku usaha yang sebagian besar adalah masyarakat umum ataupun jika non perorangan, orang suruhan sehingga pemahaman akan sistem masih kurang dan sangat memerlukan pendampingan terutama pada tahap penerbitan Izin usaha. Dari hasil analisa ,dapat dikatakan kondisi lingkungan yang tersedia pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten balangan sangat bagus dan membantu dalam memberikan kenyamanan pelayanan kepada pelaku usaha.
- b. Hubungan antar organisasi. Pada faktor ini hubungan antar organisasi berkaitan erat dengan koordinasi dengan dinas teknis terkait. Kebutuhan akan norma, standar prosedur dan kriteria dari kementerian yang berada di bawah OSS sangat penting dalam penerapan pelayanan dengan sistem OSS. Salah satu produk yang dikeluarkan adalah standar operasional prosedur. Penulis menganalisis bahwa hubungan antar organisasi masih belum maksimal dengan melihat beberapa kendala yang muncul dimana NSPK masih berubah-ubah, SOP yang belum tersedia dan pemahaman akan tupoksi yang masih kurang. Pemahaman tupoksi ini sebenarnya sangat penting bagi masing-masing bidang, namun dapat terlihat secara internal bahwa pada bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan tidak merasa memiliki andil dalam penyusunan SOP sehingga di serahkan kepada bidang pengaduan karena disana terdapat seksi pelaporan dan peningkatan layanan yang salah satu tugasnya adalah menyusun standar operasional prosedur.
- c. Sumberdaya Organisasi, pada poin ini kaitannya erat dengan Sumber Daya Manusia yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan. SDM yang terkait langsung adalah petugas FO yaitu petugas pelayanan dan BO yaitu petugas seksi penyelenggaraan perizinan dan non perizinan. Sejauh ini telah tersedia 2 petugas FO yang khusus melayani OSS, lalu bagian back office dengan 1 kasi yang menangani OSS. Akan tetapi masih

terdapat kendala, kebutuhan akan diklat langsung yang khusus terkait penerapan pelayanan sangat diperlukan mengingat dalam penerapan OSS ini jika ada permasalahan kontak langsung adalah helpdesk pusat sehingga masing-masing PTSP perlu meningkatkan pengetahuan agar penerapan dapat memenuhi indikator PP no 24 Tahun 2018. Selain itu keberadaan Sumber daya manusia ini perlu disikapi mengingat akan terjadi penumpukan pelaku usaha pada saat pengurusan izin jika berada pada kondisi yang memerlukan pengisian aplikasi yang panjang terutama pada pelaku usaha yang berbadan hukum.

- d. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana. Karakteristik Agen pelaksana ini mencakup struktur birokrasi, norma dan hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Secara struktur dan tupoksi, pelayanan perizinan telah dilayani pada Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan petugas FO dan BO sebagai ujung tombaknya. Tugas FO adalah memberikan pendampingan dalam penginputan dan pelayanan penerbitan izin sedangkan tugas BO secara umum adalah memproses pemenuhan komitmen untuk membuat izin usaha dapat berlaku efektif dan terkait kemampuan agen pelaksana dapat dilihat melalui.

Dari teori yang telah dijabarkan diatas, penulis menganalisa beberapa faktor yang muncul sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan sistem pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yaitu sebagai berikut :

- a. Sumber daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia berhubungan dengan infrastruktur manusia, kondisi lingkungan dan karakteristik pelaksana. bahwa jumlah SDM yang tersedia masih kurang kompetensi yang diikuti juga masih sedikit dan terbatas. Factor ini dapat menjadi kendala dalam penerapan system pelayanan

perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan

- b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana ini berkaitan dengan infrastruktur data, infrastruktur teknologi, dan kondisi lingkungan. DPMPTSP Kab. Tersedianya fasilitas yang maksimal dalam menunjang penerapan pelayanan kepada masyarakat menjadikan faktor ini salah satu yang mempengaruhi penerapan pelayanan perizinan dengan sistem OSS bahkan muncul sebagai faktor yang mendukung pelaksanaan sistem OSS.

- c. Sosialisasi

Sosialisasi erat kaitannya dengan strategi pemikiran pemimpin, infrastruktur legal/hukum, dan kondisi lingkungan. Sejauh ini pelaksanaan sosialisasi telah dilakukan tetapi masih frekuensinya masih kurang karena keterbatasan anggaran. Kebutuhan akan sosialisasi dipandang sangat perlu mengingat NSPK dari kementerian terkait masih banyak yang belum keluar ataupun berubah-ubah sehingga jika ada NSPK ataupun aturan yang baru keluar perlu segera disosialisasikan. Dilapangan, hal ini tertolong dengan kecakapan petugas sehingga bagi masyarakat meskipun mereka kurang mengetahui apa itu OSS, tetapi informasi yang diberikan cukup jelas dan tidak ada kendala dalam pengisian. Informasi ini diperoleh melalui wawancara dengan narasumber dan semua narasumber mengatakan bahwa mereka mengetahui OSS beserta persyaratannya.

- d. Koordinasi dengan dinas teknis terkait

Koordinasi ini berhubungan dengan infrastruktur institusional, strategi pemikiran pemimpin, dan hubungan antar organisasi. Koordinasi menjadi salah satu strategi yang dijalankan oleh Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan dengan pembentukan SK tim teknis dan SK tim pembina. Faktor ini muncul sebagai bentuk menyikapi keberadaan SOP yang belum tersedia.

- e. NSPK Kementerian yang terintegrasi belum semua keluar

Pada faktor ini berhubungan dengan strategi pemikiran pemimpin, dan hubungan antar organisasi. NSPK diperlukan untuk kelanjutan penyusunan SOP. Dengan NSPK yang masih belum keluar ataupun masih berubah- ubah dapat menghambat penerapan pelayanan dengan sistem OSS, sebab NSPK adalah dasar untuk pemenuhan komitmen yang dikeluarkan kementerian yang bernaung dalam OSS.

- f. Pemahaman tupoksi masih kurang

Pada faktor ini kembali berhubungan dengan SDM, hubungan antar organisasi, karakteristik dan kemampuan agen. Faktor ini muncul disebabkan pemahaman masing –masing bidang masih kurang terkait tupoksi. Adanya ketidakacuhan dan melepaskan secara penuh tanggung jawab kepada pihak lain menjadi faktor yang menghambat penerapan pelayanan dengan sistem OSS sebab akan memunculkan konflik dan data yang tidak valid.

KESIMPULAN

Penerapan Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan cukup efektif . Hal ini dilihat dari poin - poin penerapan yang ada di Peraturan Presiden No 24 Tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (OSS) sebanyak tujuh dan yang di terapkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ada tiga . Adapun poin – poin penerapan itu sebagai berikut:

1. Pendaftaran.

Proses pendaftaran pada izin usaha pada OSS dimulai dengan

pembuatan user-ID melalui email pelaku usaha. Selanjutnya pelaku usaha akan mendapat notifikasi dari OSS dan dan selanjutnya di verifikasi untuk mengaktifkan user-ID untuk proses penerbitan IMB. Proses pendaftaran hingga penerbitan NIB hanya memerlukan persyaratan KTP, NPWP pelaku usaha, BPJS ketenagakerjaan dan email aktif. Melalui OSS ini terlihat bahwa proses pendaftaran sangat ringkas dan cepat sehingga menarik pelaku usaha mendaftarkan usahanya karena tidak banyak kelengkapan yang harus diproses.

2. Penerbitan Izin usaha atau operasional berdasarkan komitmen

Pemenuhan izin usaha atau operasional adalah langkah selanjutnya bagi pelaku usaha untuk mendapatkan izin usaha. Pada tahapan ini pelaku usaha diminta melengkapi izin lingkungan dan IMB tempat usaha. Izin lingkungan dapat di terbitkan tanpa pemenuhan komitmen jika lokasi usaha telah terpetakan dalam RDTR digital yang ada dalam OSS dan wajib dengan pemenuhan komitmen jika tidak terdaftar dalam RDTR peta digital OSS. Sejauh ini hampir semua tidak termasuk dalam RDTR peta digital OSS. Selanjutnya pelaku usaha dapat memenuhi komitmen yang telah dipersyaratkan oleh kementerian lingkungan hidup dan kementerian PUPR. Bagi pelaku usaha yang akan melanjutkan izin operasional usahanya maka dapat memenuhi komitmen lanjutan.

3. Fasilitasi

Pendampingan yang diberikan melalui petugas loket pelayanan kepada pelaku usaha merupakan bentuk fasilitasi utama yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan, selain itu disediakan juga meja-meja pelayanan khusus untuk dinas teknis terkait sehingga pelaku usaha yang memerlukan pemenuhan komitmen dapat langsung berkonsultasi di satu tempat. Sarana dan prasaran penunjang lainnya seperti Fasilitas juga disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu seperti yaitu internet dengan kecepatan tinggi dan menggunakan jalur sendiri tanpa bercampur dengan wifi, komputer, scanner, telepon, printer, formulir, ruang pelayanan yang nyaman, area bermain anak, wifi, AC dan areal parkir.

Selain ke tiga poin diatas terdapat pula faktor – faktor yang mempengaruhi dalam penerapan pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (OSS) yaitu :

1. SDM.

Peran Sumber daya manusia ini sangat penting bagi penerapan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan, hal ini karena SDM merupakan salah satu bentuk fasilitasi penerapan OSS. SDM yang tersedia pada DPMPTSP Kabupaten Balangan masih kurang dengan hanya 2 petugas loket khusus OSS dan 1 kasi yang menangani bagian back office praktis dari segi jumlah belum memadai. Selain itu dalam hal keikutsertaan pelatihan dan workshop juga masih kurang lengkap karena materi yang diterima telah diketahui sebelumnya, tetapi dengan mengikuti beberapa workhop dan rajin bertanya kepusat menjadi salah satu cara meminimalisir kekurangan yang ada sehingga sebagian besar pelaku usaha terutama yang perorangan merasa terbantu dan penjelasan dari ptugas cukup jelas dan tidak ada kendala yang berarti bagi mereka dalam pengurusan izin.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan sudah bagus dimana meskipun gedung tidak terlalu besar namun ruang pelayanan cukup nyaman. Sarana yang disediakan jugsan cukup lengkap terutama infrastruktur teknoloi sebagai penunjang utama layanan OSS yaitu internet dengan kecepatan tinggi dan jalur khusus beserta perlengkapan lainnya seperti komputer, scanner, telepon, printer dan formulir.

3. Sosialisasi.

Sosialisasi menjadi salah satu faktor yang juga memepengaruhi penerapan OSS hal ini karena dengan adanya sosialisasi, diharapkan seluruh masyarakat Kabupaten Balangan dapat mengetahui OSS dan proses pengurusan izin usaha melalui OSS.

Kedepannya dengan pemahaman informasi yang jelas baik aturan hukum maupun langkah- langkah pengisian OSS, pelaku usaha baik yang perorangan maupun yang berbadan hukum dapat mengakses secara mandiri penerbitana izin usahanya. Sejauh ini pelaksanaan sosialisasi OSS memang masih kurang terutama jika ada aturan baru yang berubah – ubah hal ini dikarenakan kurangnya anggaran yang tersedia untuk sosialisasi sehingga pelaksanaan sosialisasi tidak dapat dilaksanakan sesering mungkin.

4. Koordinasi dengan dinas teknis terkait.

OSS adalah pelayanan perizinan yang terintegrasi sehingga kebutuhan akan koordinasi dengan dinas teknis terkait menjadi wajib. Adapun dinas yang terkait adalah turunan dari kementerian yang termasuk di dalam sistem OSS. Sejauh ini bentuk koordinasi yang dilaksanakan oleh DPMPTSP adalah membentuk SK tim teknis dan tim pembina. Dengan pentingnya koordinasi ini, apabila pada rapat tim yang rutin dilaksanakan masih ada dians teknis terkait yang tidak hadir maka hal tersebut bisa menjadi salah satu kendala dalam penerapan OSS.

5. NSPK kementerian yang terintegrasi masih belum semua keluar

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa OSS merupakan sistem yang terintegrasi dengan kementerian yang termasuk didalamnya, sehingga berkaitan dengan penerbitan izin usaha ini peran kementerian sangat penting dimana mereka lah yang mengeluarkan norma, standar, prosedur dan kriteria dalam pemenuhan komitmen. Beberapa kementerian masih ada NSPK yang belum keluar maupun yang berubah-ubah. Hal ini cukup menyulitkan bagi DPMPTSP dalam penerapan OSS, karena sistem yang berubah-ubah mmebuat petugas harus mengetahui

lebih dahulu informasinya, hal ini juga berdampak pada penyusunan SOP yang belum bisa disusun semuanya karena masih menunggu NSPK yang valid.

6. Pemahaman tupoksi masih kurang

Pada faktor ini lebih kearah internal DPMPTSP kabupaten Balangan. Diketahui bahwa penyusunan SOP belum sepenuhnya tersedia, salah satunya adalah pada bagian penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan merasa tidak perlu ikut serta dan diserahkan sepenuhnya kepada bidang pengaduan layanan karena disana terdapat tupoksi penyusunan SOP. Padahal jika melihat pelaksanaan penerapan OSS tentunya yang berperan adalah bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan bekerjasama dengan bidang pengaduan untuk penyusunannya.

Selain itu pemahaman tupoksi yang kurang juga menjadi salah satu penyebab proses penarikan data yang seharusnya terintegrasi langsung dengan penanaman modal menjadi tidak valid dan harus di edit secara manual dulu agar dapat digunakan. Pemahaman tupoksi yang kurang menjadi salah satu faktor penghambat dalam penerapan OSS karena berdampak secara internal dengan ketidaksinkronan antar bidang dan secara eksternal pada permintaan data yang kurang valid dan penyusunan SOP yang terhambat.

Saran-Saran

1. Kepada DPMPTSP kab Balangan hendaknya menambah jumlah SDM baik untuk frontliner maupun backoffice untuk mengantisipasi pelaku usaha yang semakin banyak mengurus izin usaha.
2. Perlunya mengikutsertakan semua SDM dalam pelatihan maupun workshop yang lebih khusus terkait teknis pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (OSS).
3. Adanya strategi pemikiran pemimpin yang lebih mendalam untuk menyikapi belum tersedianya SOP dan koordinasi dengan dinas teknis terkait sehubungan dengan NSPK yang berubah – rubah.
4. Bagi masyarakat hendaknya dapat mengurus izin usaha sendiri tanpa bantuan calo dan tidak sungkan untuk

bertanya langsung kepada petugas pelayanan baik datang langsung maupun melalui telepon dan email agar mendapat penjelasan maksimal dan dapat dibantu pengurusan izinnya.

REFERENSI

- Alamsyah, Anggriani. 2016. *Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service)*. Jurnal politik profetik. Vol.4 no.2
- Anonim.2003. *KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik..* Jakarta
- .2009. *Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Kebijakan Publik*. Jakarta
- .2018.*Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik*. Jakarta: kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia
- Denhardt J.V and R.B.Denhard.2003. *The New Publik Service*. Newyork : M.E Shape
- Edy, Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana

- Febrian, Denise, Erviantono, tedy. Dan Winaya, I Ketut.2016. *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Bogor)*. Citizen Charter.vol.1 no.1
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Indrajit, Richardus Eko.2011.*Peranan Teknologi Informasi dan Internet*.Yogyakarta: Andi Offest
- Ibrahim, Adam, Indawijaya. 2010. *Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi*.Bandung: PT.Refika Aditama
- Kotler, Philips.2008.*Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*.Jakarta :Indeks
- Levine,Norman D. 1991. *Pelayanan Jasa Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gajahmada: university Press
- Moenir, H.AS.2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moloeng, lexy J.2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya
- MacMillan Cheema G. Shabbir & Dennis A. Rondinelli (1983), *Decentralization and Development Policy Implementation in Developing Countries*. Beverly Hills/London/New Delhi : sage publications Conyer
- Narbuko,Cholid dan Achmadi, Abu.2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Sari, Putti Pradnyawidya.2018. *Pemanfaatan Teknologi Digital Sebagai Percepatan Berusaha Oleh Ekonomi Kreatif*. Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika. Vol.7 No.3
- Sinambela, Lijan Poltak.2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sondang P. Siagian. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV.Alfabeta
- Supardi, AA dan Samto,Ari.2017. *Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 Dibandingkan Pelaksanaan Pajak Penghasilan Pada Pt Global Bintang Utama Jakarta*. Reformasi administrasi Jurnal ilmiah untuk mewujudkan masyarakat Madani. Vol.4 no.2. ISSN 2305-309X