

Implementasi Kualitas Pelayanan Publik dalam Mendapatkan Perizinan terhadap Peningkatan UMK di DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur

Ilviona¹, Syahrir², Nurhaedah³

^{1,2,3}Manajemen Sumber Daya Manusia, STIMI YAPMI, Makassar, Indonesia

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kualitas pelayanan publik dalam mendapatkan perizinan terhadap peningkatan UMK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dengan pegawai ASN dan tenaga administrasi DPMPTSP serta masyarakat/pemohon pengguna aplikasi Online Single Submission (OSS). Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Timur yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta, Puncak Indah, Malili, Luwu Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten luwu Timur cukup baik. Dengan adanya aplikasi sistem layanan online seperti OSS sangat membantu dan mempermudah masyarakat untuk membuat NIB/Izin Usaha tanpa harus datang langsung ke DPMPTSP, sehingga lebih efisien dalam hal waktu dan biaya. Kendala utama yang dihadapi terkait pengguna aplikasi OSS ini adalah sering error, jaringan yang kurang stabil, serta kelengkapan berkas pemohon.

Kata Kunci: Implementasi, Kualitas Pelayanan Publik, Perizinan, Peningkatan UMK

PENDAHULUAN

Pelayanan publik atau publik service adalah perihal kemudahan yang diberikan sehubungan barang dan jasa kepada khalayak umum. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Intinya, penyediaan pelayanan publik adalah bagaimana memudahkan publik dalam menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa.

Dalam perbaikan kualitas pelayanan publik, pemerintah menggunakan manajemen publik. Manajemen publik fokus pada internal organisasi sektor publik yaitu bagaimana mengatur organisasi sektor publik bekerja dengan optimal untuk mencapai tujuan, dan tidak mengabaikan eksternal organisasi sektor publik yang selalu dipengaruhi oleh kebijakan publik dan kepentingan politik. Manajemen publik merupakan cabang dari administrasi publik yang secara khusus membahas keilmuan mengenai desain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya melalui sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen Sumber Daya

Manusia dan evaluasi program dan audit. Manajemen publik juga membahas mengenai kualitas pelayanan publik yang saat ini menjadi sorotan utama, apalagi saat ini pelayanan publik menjadi tugas pemerintah daerah. (Suhartoyo 2019)

Online single submission (OSS) adalah inovasi pelayanan publik dibidang perizinan dengan mengadopsi teknologi informasi di bidang pelayanan perizinan. Pelayanan OSS tersebut bertujuan agar mekanisme perizinan yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Birokrasi yang rumit dan panjangnya waktu yang harus dilewati untuk memulai suatu usaha terkadang membuat para pelaku usaha merasa enggan mendaftarkan usaha yang dimilikinya, hal ini mengakibatkan pemerintah melakukan reformasi struktural, termasuk dengan reformasi sistem perizinan dengan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Online Single Submission (OSS). (Dayantri 2022)

Secara umum Implementasi dalam kamus besar Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah suatu implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi merupakan sebuah penempatan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap.

Menurut Friederich implementasi adalah Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan. (Sumberpengertian.id, n.d.)

TINJAUAN TEORI

1. Implementasi

Implementasi merupakan aspek penting dalam keseluruhan proses kebijakan dan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan tertentu dengan sarana dan prasarana tertentu dan dalam urutan waktu tertentu. Pada dasarnya implementasi kebijakan adalah upaya untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan melalui program-program agar dapat terpenuhi pelaksanaan kebijakan itu. (Hernita Ulfatihmah 2020)

Pentingnya implementasi terletak pada kemampuannya untuk mengubah ide menjadi kenyataan. Tanpa implementasi yang efektif, ide-ide brilian hanya akan menjadi wacana kosong. Implementasi adalah jembatan yang menghubungkan konsep dengan hasil nyata.

Implementasi juga melibatkan perencanaan yang matang dan strategi yang tepat. Langkah-langkah yang telah dirancang dengan baik akan memastikan bahwa implementasi berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Implementasi bukan hanya tentang melakukan tindakan, tetapi juga tentang memastikan bahwa tindakan tersebut dilakukan dengan benar dan efisien. Setiap langkah yang diambil harus didasarkan pada pemahaman yang mendalam tentang konsep yang ingin diimplementasikan.

Implementasi juga melibatkan pemantauan dan evaluasi yang berkelanjutan. Proses ini memungkinkan kita untuk mengevaluasi kemajuan yang telah dicapai, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan membuat perubahan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Dalam konteks yang lebih luas, implementasi juga dapat merujuk pada penerapan kebijakan, program, atau proyek dalam lingkungan organisasi atau pemerintahan. Implementasi yang sukses adalah kunci untuk mencapai hasil yang diharapkan dan memberikan manfaat yang signifikan bagi semua pihak yang terlibat. (Hernita Ulfatihah 2020)

2. Pelayanan Publik dan Perizinan

Pengertian pelayanan menurut suparlan (2000;35) Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri. Sedangkan Loina (2001;138) di dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik. Yang beranggapan bahwa sebuah pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan seta publik yang lainnya yang berkepentingan.

Pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi dibidang pelayanan umum, mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan sistem dan tata pelaksanaan berdaya guna dan berhasil guna, mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan⁷. Secara yuridis, pelayanan publik di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang jelas, yaitu dalam Pasal 18A UUD 1945 dan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Pelayanan Publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan umum oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

Usaha Mikro Kecil (UMK) merupakan salah satu prioritas pengembangan di setiap Negara. Hal ini disebabkan oleh besarnya sumbangsih UMK terhadap Negara, khususnya dalam bidang ekonomi dan sosial. Selain meningkatkan pertumbuhan ekonomi Negara, UMK sangat berperan dalam penyerapan tenaga kerja sektor informal dan pemerataan pendapatan masyarakat, khususnya di daerah.

Permasalahan utama UMK di Indonesia adalah kendala yang bersifat internal. Menurut Bank Indonesia, kendala internal meliputi masalah modal, SDM, hukum, dan akuntabilitas. Sedangkan menurut Bank Indonesia (2015), kendala eksternal yang dialami oleh UMK meliputi iklim usaha, infrastruktur, dan akses. Kendala-kendala yang dihadapi oleh UMK, baik internal maupun eksternal, hendaknya dibantu oleh pemerintah agar UMK yang ada dapat berkembang dan bersaing dengan lebih baik.

4. *Online Single Submission (OSS)*

Online Single Submission adalah izin berusaha terintegrasi secara elektronik yang diterbitkan oleh Lembaga OSS yaitu Kementerian Investasi/BKPM untuk para pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. *Online Single Submission* adalah izin berusaha yang dapat digunakan untuk: (Marsha N. Safithri, n.d.)

- Usaha Mikro, Kecil, Menengah, Hingga Besar.
- Usaha perorangan/badan yang baru maupun yang telah berdiri sebelum adanya OSS
- Usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri maupun usaha yang memiliki investor
- maupun usaha yang memiliki investor

Online Single Submission adalah amanat dari Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Kebijakan ini diambil pemerintah dalam upaya meningkatkan perekonomian nasional sekaligus menjadi jawaban dari keluhan pelaku usaha mengenai rumitnya birokrasi yang harus dihadapi dalam memulai usaha.

Penerapan *Online Single Submission* diresmikan pada tanggal 8 Juli 2018 lalu. Dengan adanya *Online Single Submission*, pelaku usaha tidak perlu lagi mendatangi berbagai Organisasi Perangkat Daerah (ODP) di pemda untuk mengurus perizinan usaha yang berlapis-lapis dan harus diperoleh satu per satu secara bertahap.

METODOLOGI

Jenis dan pendekatan penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dimana penelitian ini bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Artinya suatu

prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan melalui generalisasi yang menjelaskan suatu gejala atau kenyataan sosial yang berlangsung. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu studi kasus, yaitu melakukan penelitian dengan mendapatkan data-data kasus yang ditemukan di lapangan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Timur.

2. Waktu penelitian

Waktu yang diperlukan dalam Penelitian ini adalah 1 Bulan yaitu 01 Juli sampai dengan Agustus 2024

Informan

Informan kunci dalam penelitian ini adalah penyedia layanan atau kepala dinas PTSP dan beberapa staf terdiri dari pegawai ASN sebanyak 10 orang. Informan biasa yaitu pengguna layanan atau beberapa masyarakat yang menggunakan layanan tersebut sebanyak 10 orang. Jumlah keseluruhan dari informan ini sebanyak 20 orang.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Kualitatif yaitu mengumpulkan, mengolah dan menginterpretasikan data yang diperoleh, analisis data merupakan salah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengolahan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tantangan mendasar dari implementasi adalah mengidentifikasi penentu kontekstual (yaitu, hambatan dan fasilitator) dan menentukan strategi implementasi mana yang akan mengatasinya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah di dapatkan, maka dari itu implementasi program perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Luwu Timur menggunakan teori kebijakan publik model Van Meter dan Van Horn. Identifikasi hasil dari indikator-indikator tersebut ialah :

1) Standar dan sasaran kebijakan/ ukuran dan tujuan kebijakan

Mengukur keberhasilan suatu kebijakan berkaitan dengan suatu kemampuan yang berfungsi secara efektif yang menggambarkan tentang jumlah kelompok sasaran tujuan yang akan di capai. Semakin banyak tujuan ini, tujuannya adalah untuk mengesahkan semua kegiatan perizinan sebagai jaminan hukum kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Andi Rajuni, SE., M.M selaku Kabid. Pelayanan Terpadu Satu Pintu, mengatakan:

“aplikasi sistem pelayanan ini digunakan di seluruh Indonesia yang dibuat oleh kominfo. Jadi kita kesiapannya harus sudah cukup siap. Karena seluruh Indonesia sudah menerapkan pelayanan perizinan online. Tujuan aplikasi ini untuk memudahkan pengguna aplikasi Online Single Submission (OSS) seperti pengurusan NIB dan lain-lain. Dan juga mengurangi tatap muka karena bisa di akses dimanapun dan kapanpun” (sumber : wawancara tanggal 10 Juli 2024)

Setiap kelebihan dan kemudahan dari suatu program pasti adanya kelemahan yang kurang di perhatikan dalam menjalankan program. Meskipun instansi telah mengupayakan program dijalankan sesuai dengan tujuan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 yaitu Ibu Hasni (pengguna layanan OSS) mengatakan :

“Pembuatan Izin Sarana dan prasarana kesehatan ini sebenarnya sangat membantu masyarakat seperti saya yang mempunyai kesibukan di Klinik untuk mendaftar secara mandiri dimanapun dan kapanpun, namun prosedur dan tata cara pendaftarannya masih ada yang kurang saya ketahui apalagi bagi pendaftar yang baru pertama kali mendaftar seperti saya mungkin karna kurangnya dilakukan sosialisasi” (sumber : wawancara tanggal 13 Juli 2024)

Indikator ukuran keberhasilan ini sebenarnya sudah cukup baik, karna layanan Aplikasi Online Single Submission (OSS) ini dapat di operasikan selama 24 jam. Namun masih belum optimal karena kurangnya sosialisasi yang ditawarkan oleh DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur sehingga hal ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami bagaimana mendapatkan otorisasi yang mereka inginkan. Meskipun DPMPTSP telah menyediakan fasilitas online yang menjelaskan mekanisme dan prosedur berbagai layanan. Faktor penghambatnya adalah kegiatan sosialisasi dan promosi yang kurang intensif dan masif, kepercayaan masyarakat. Artinya permasalahannya adalah terkadang website masih belum tersedia secara maksimal, prosedur beberapa layanan masih kurang jelas, atau kurang adanya sosialisasi atau panduan yang dapat digunakan masyarakat untuk memahami objek secara online.

Keluhan masyarakat lainnya mengenai kurangnya kejelasan prosedur pengurusan izin di DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur, khususnya secara online. Seperti yang terjadi belakangan ini mengenai pelayanan perizinan online pada Aplikasi OSS yang mengalami kendala pada pembuatan izin karena terjadinya maintenance, sehingga baik pemohon ataupun pegawai tidak dapat mengakses webserver OSS.

Kenyataannya pelayanan online ini tidak selamanya memudahkan, adakalanya webserver tidak dapat di akses apabila terjadi masalah jaringan internet ataupun adanya masyarakat yang gagap teknologi sehingga tidak dapat mengoperasikan aplikasi tersebut. Melihat perbedaan permasalahan yang ada

pada masyarakat Luwu Timur yang mana pelayanan ini harus memberikan kecepatan dan kemudahan dalam pemberian izin, dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan seperti kurangnya kejelasan prosedur, permohonan izin yang biasanya dapat di selesaikan dalam 5 (Lima) hari kerja saat terjadi kendala pada aplikasi tersebut izin tidak dapat di pastikan kapan selesainya.

2) Sumber Daya

Efektivitas proses Implementasi kebijakan biasanya tergantung dari kemampuan untuk menggunakan sumber daya terbaik gua meningkatkan proses Implementasi. Sumberdaya yang dimaksud oleh Van Metter dan Horn dalam (meter,1975) ialah sumber daya manusia dan sumber daya finansial.

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah orang-orang yang menjadi tenaga kerja dari suatu organisasi, sektor bisnis, atau ekonomi. "Modal manusia" atau *human capital* terkadang digunakan sebagai sinonim dari "sumber daya manusia", meskipun modal manusia biasanya mengacu pada efek yang lebih sempit (yaitu, pengetahuan yang diejawantahkan individu dan pertumbuhan ekonomi). Demikian juga, istilah lain yang kadang-kadang digunakan termasuk tenaga kerja, personel, atau hanya orang.

Adapun yang menjadi pegawai pelaksana dalam peraturan Bupati tentang perizinan adalah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur sebagai pelaksana utama dalam pendelegasian kewenangan Penandatanganan Periziinan. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Arman Syam, S.Sos., M.M selaku Analis Kebijakan Ahli Muda sekaligus Kasi Pelayanan, mengatakan :

"pegawai dan tenaga administrasi yang bertugas di pelayanan perizinan ini totalnya ada 10 orang, 5 orang yang diluar 4 orang sebagai Front Office pengelola perizinan yang memeriksa berkas, melayani dan membantu pemohon yang mengalami kesulitan mendaftar dan 1 orang lagi sebagai layanan pengaduan, kemudian 5 orang yang di dalam sebagai Back Office 2 orang pengelola data dan 2 orang lagi percetakan dan saya sendiri selaku kasi pelayanan" (sumber : wawancara tanggal 10 Juli 2024)

Hasil dari wawancara dan data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai pelaksana Perizinan dan Nonperizinan tersebut berjumlah 10 (sepuluh) orang dan dipimpin oleh Kepala Seksi Pelayanan serta Tenaga Administrasi yang memiliki tugas masing-masing. Sumber daya manusia yang sudah ada cukup baik namun untuk pengelola perizinan masih kurang dan belum dapat memenuhi kebutuhan. Sumber daya manusia pada dasarnya sangat penting untuk mendorong pelaksanaan program dalam organisasi. Untuk menjalankan suatu program tentu saja di butuhkan tenaga kerja yang mendukung terlaksana program yang baik. Oleh karna itu, adanya tenaga

kerja yang cukup untuk menunjang keberhasilan suatu program sangat di perlukan.

b. Sumber Daya Finansial

Selain Sumber Daya Manusia seperti yang disebutkan di atas sumber daya finansial juga sangat penting di perhatikan guna untuk menunjang pelaksanaan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur ini. Agar tujuan program tercapai sesuai dengan yang di inginkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2 yaitu Renaldi (pengguna layanan Aplikasi OSS) mengatakan :

“untuk ruangan menurut saya sudah cukup nyaman. Sudah disediakan kursi untuk menunggu antrian, saya liat ada juga kursi tunggu prioritas. Namun lumayan gerah. Mungkin karena AC nya sedang bermasalah ya. Jadi diharapkan pihak instansi bisa perbaiki secepat mungkin untuk kenyamanan terutama pemohon dan pegawai yang bekerja di dalam ruangan” (Sumber : Wawancara tanggal 14 Juli 2024)

Hasil dari observasi ruangan untuk menunjang pelaksanaan program perizinan online yang ada di DPMPTSP kabupaten Luwu Timur ini dilihat sudah cukup nyaman dan dilengkapi AC, Wifi, CCTV, Air Minum, Kursi Prioritas, Layanan Prioritas, Toilet serta dilengkapi juga dengan taman bermain anak, Ruang Laktasi untuk Ibu Menyusui, Parkir Prioritas, Serta adanya kursi roda untuk penyandang disabilitas.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sumber daya finansial di DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur sudah cukup baik. Dengan begitu sumberdaya merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan pada tingkat pelayanan. Jadi perlu adanya perawatan fasilitas yang ada di DPMPTSP ini seperti AC yang tidak bisa digunakan secara maksimal, perlu adanya perbaikan yang cepat untuk kenyamanan pegawai maupun yang ada di DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur.

3) Karakteristik badan pelaksana

Membahas karekteristik oleh karena itu pembahasan ini tidak dapat dipisahkan dari struktur birokrasi. Karakteristik adalah serangkaian sifat atau ciri-ciri yang membentuk identitas seseorang atau sesuatu yang membedakannya dari yang lain.(Pengertian dan istilah, n.d.) Karakteristik bisa mencakup berbagai hal, mulai dari sifat-sifat kepribadian, nilai-nilai, keterampilan, sikap, hingga bakat yang melekat pada individu atau objek tertentu. Penerapan sistem online berada pada kategori baik dan berpengaruh signifikan. Faktor yang paling berpengaruh terhadap penerapan sistem informasi online dalam proses pelayanan perizinan adalah karakteristik pekerja dengan persentase rata-rata tertinggi kemudian diikuti oleh praktik manajemen dan karakteristik lingkungan, sedangkan pengaruh terendah adalah karakteristik organisasi.

Pentingnya kelincahan strategis dalam suatu organisasi pemerintah daerah khususnya dalam pelayanan perizinan dengan memiliki kemampuan bereaksi, kemampuan beradaptasi, fleksibilitas, dan daya saing. Hanya dengan kemampuan itu, layanan online akan lebih baik melalui komitmen dan inovasi.

Hasil Wawancara dengan Ibu Asriani Safitra Ridawan, SE selaku Analis Kebijakan Ahli Muda sekaligus Kasi Konsultasi DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur ini Mengatakan :

"Seperti yang dilihat pembagian tugas-tugas kepada pegawai dan tenaga administrasi sudah sesuai dengan porsinya dan menyeluruh. Semua staf sudah melakukan tugas-tugas sebagaimana mestinya dan semaksimal mungkin, dan saling membantu apabila terjadinya berbagai macam kendala" (sumber : wawancara tanggal 12 Juli 2024)

Sementara itu hasil dari wawancara dengan Ibu Rini selaku Informan 3 (pengguna layanan *Single Online Submission*)

"Pelayanan disini sudah cukup baik, pegawai yang ramah dan kami di dampingi dan dibantu untuk melakukan pendaftaran ini. Hal ini sangat sangat membantu kami yang kurang memahami teknologi sekarang yang serba onliine" (sumber : Wawancara tanggal 15 Juli 2024)

Hasil dari wawancara tersebut dapat di tarik kesimpulan bahwa karakteristik organisasi sudah terlaksana sebagaimana mestinya. Menilai bagaimana kinerja pegawai di bidang dan tugas yang mereka lakukan, serta mengawasi dengan konsultasi.

Hasil wawancara dengan informan 4 Bapak Sukri (pengguna Layanan *Online Single Submission*) mengatakan :

"saya sudah datang beberapa kali kesini untuk pengurusan NIB tapi petugas mengatakan Sistem Aplikasi OSS sedang error sedangkan saya membutuhkan NIB segera mungkin, jadi kami sebagai pemohon tidak tau harus bagaimana" (sumber : wawancara tanggal 16 Juli 2024)

Hasil Wawancara dengan Ibu Sarina Sukri selaku informan 5 (pengguna layanan OSS) mengatakan :

"email saya tidak terkirim dan akun tidak bisa dibuka. Maka dari itu saya datang ke Kantor DPMPTSP untuk mencari solusi dari masalah yang saya alami. Namun karena aplikasi yang maintenance jadi admin dinas membuat surat untuk memberikan dispensasi kepada saya. Terkait hal lain keluhan mengenai ketidaktepatan waktu selesainya sebuah izin terkadang Dinas yang terkait belum meneruskan prosesnya" (sumber : Wawancara tanggal 17 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi antara organisasi dengan pihak-pihak tidak tersampaikan dengan baik. Kemudian, berdasarkan observasi penulis masih ada masyarakat yang belum mengetahui sistem perizinan online ini. Ini ditunjukkan dengan adanya masyarakat yang masih memiliki Izin Usaha yang lama dari Kantor camat, padahal dari tahun 2021 Izin Usaha sudah dialihkan ke Nomor Induk Berusaha (NIB) yang diterbitkan melalui

OSS dan berlaku seumur hidup. Dan terkait keterlambatan penyelesaian perizinan tidak sepenuhnya merupakan kesalahan dari DPMPTSP sendiri, terkadang juga dari Dinas Terkait Perizinan dan Non Perizinan. Untuk itu diperlukan kerjasama dari beberapa pihak dalam meningkatkan proses perizinan online pada layanan DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur. Beberapa ketidakjelasan informasi ini yang seharusnya menjadi pertimbangan pihak instansi yang harus diperbaiki agar tujuan yang ingin di capai itu tercapai.

4) Sikap/kecenderungan para pelaksana

Sikap dan kecenderungan para pelaksana juga perlu di perhatikan untuk menunjang suatu program berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang di cita-citakan pihak instansi. Dalam hal ini para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan Bapak Andi Habil Unru, SE selaku Kepala Dinas mengatakan :

“Pegawai dan Tenaga Administrasi disini sudah sangat memahami program perizinan online ini. Sehingga kinerja pegawai dan tenaga administrasi disini sudah cukup baik dalam menjalankan program melalui Aplikasi sistem pelayanan perizinan online” (sumber : wawancara tanggal 11 Juli 2024)

Disisi lain wawancara dengan Bapak Arman Syam, S.Sos., M.M selaku Analis Kebijakan Ahli Muda sekaligus Kasi Pelayanan, mengatakan :

“Untuk penggunaan aplikasi OSS ini para tenaga administrasi sudah cukup siap. Karna kita pihak instansi mengikuti kebijakan pemerintah yang sudah menerapkan pengurusan perizinan secara online” (sumber : wawancara Tanggal 10 juli 2024)

Dari wawancara diatas dapat dikatakan bahwa para pegawai tidak menolak program ini dilaksanakan. Karena itu para pegawai mendukung program ini untuk menyukseskan implementasi dari program yang ditetapkan pemerintah.

5) Kondisi social, politik dan ekonomi

Lingkungan sosial dalam hal ini pemohon izin menjadi salah satu aspek untuk menyukseskan program ini. Berdasarkan observasi dan wawancara pemohon masih banyak yang belum memahami prosedur perizinan online ini. Hal tersebut diungkapkan informan 6 yaitu Ibu Melda Bahing (pengguna layanan OSS) mengatakan :

“berkas persyaratan saya untuk pendaftaran oss sudah lengkap, saya dapatkan dari website resmi DPMPTSP Luwu Timur. Tapi karena saya belum paham untuk pendaftaran di aplikasi oss, jadinya saya datang ke sini untuk dibantu pendaftarannya. Namun kata petugasnya aplikasinya sedang error, kemudian petugas meminta nomor hp saya dan akan dihubungi jika aplikasi sudah stabil” (sumber : wawancara tanggal 16 Juli 2024)

Disisi lain bapak Sukri selaku informan 4 (pengguna layanan OSS) juga mengatakan :

“saya minta tolong sama petugasnya disimpan berkas saya untuk di daftarkan, petugasnya bilang akan diusahakan. Karena saya sudah berulang kali datang. Saya juga sudah tua yah jadi tidak mengerti dengan sistem online yang sekarang” (sumber : wawancara tanggal 17 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bisa dikatakan bahwa program perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur ini masih harus mengalami perbaikan sistem dengan berbagai cara untuk mencapai kepuasan masyarakat. Melihat masih adanya pengguna yang belum menguasai cara kerja sistem pelayanan perizinan online ini, padahal sistem ini di buat untuk memudahkan pengguna membuat perizinan karena bisa diakses secara mandiri. Dengan demikian, proses perubahan layanan dari manual ke online harus memperhatikan integritasi sistem lama ke sistem baru agar tujuan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Mengenai kondisi lingkungan politik dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Ibu Andi Rajuni selaku Kabid. Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang mengatakan :

“untuk persiapannya Tenaga Administrasi disini sudah kita ikutkan pelatihan yang memang dibuat oleh pemerintah di atas, ya kita ikuti perintah di atas” (sumber : wawancara tanggal 10 Juli 2024)

Hasil wawancara tersebut dapat di tarik kesimpulan bahwa diketahui dari informasi-informasi bahawa para pegawai di DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur ini megikuti peolatihan-pelatihan yang di adakan untuk pelaksanaan perizinan online ini agar terlaksana secara maksimal. Lingkungan Sosial dan politik menjadi pendukung agar tercapainya tujuan dari replikatif, hal ini penting karena keragaman masalah dan karakteristik organisasi dan masyarakat pada akhirnya, model inovasi di sektor publik hanya akan berhasil jika banyak orang memiliki kemampuan untuk mencapainya. Model ini menjadi tidak berarti, dan tidak ada besanya jika tidak dapat digunakan secara luas oleh masyarakat. Ada langkah-langkah masih perlu diperhatikan untuk meningkatkan proses pelayanan aplikasi online. Dengan begitu harapan-harapan dari program yang ada sekecil mungkin.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Impelementasi kualitas Pelayanan Publik Dalam Mendapatkan Perizinan Terhadap Peningkatan UMK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Timur” menunjukkan bahwa dengan adanya aplikasi *Online Single Submission* (OSS) ini dapat memudahkan masyarakat karena Aplikasi tersebut bisa di akses

secara mandiri sehingga masyarakat bisa mendaftar dan menerbitkan NIB nya sendiri tanpa harus datang ke Kantor DPMPTSP lagi.

Adapun yang mengalami kesulitan dalam Pendaftaran dan Penerbitan NIB nya, dan tidak dapat datang ke kantor DPMPTSP untuk melakukan konsultasi karena adanya halangan, maka masyarakat bisa menghubungi Tenaga Administrasi DPMPTSP melalui Whatsaap dengan nomor yang telah tertera di Website dpmptsp.go.id dan akan dibantu sesuai yang dikeluhkan.

Pendaftaran atau penerbitan NIB untuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di DPMPTSP mengalami peningkatan yang sangat pesat setiap tahunnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pegawai ASN dan Tenaga Administrasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur yang telah membantu peneliti dalam melakukan penelitian ini dan juga terima kasih kepada masyarakat sebagai informan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Dayantri, Dayantri. 2022. "Implementasi Kebijakan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Provinsi Sumatera Utara." *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan* 1 (5): 617-26. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i5.69>.

Hernita Ulfatih. 2020. Implementasi Tabungan Baitullah Ib Hasanah Dan Variasi Akad Pada Pt. Bni Syariah Kantor Cabang Pekanbaru. Skripsi.

Marsha N. Safithri. n.d. "Online Single Submission Adalah: Pengertian Dan Penerapannya." *Majoo*. <https://majoo.id/solusi/detail/online-single-submission>.

Pengertian dan istilah. n.d. "Arti Karakteristik, Faktor Yang Memengaruhi, Dan Contohnya." *Pengertian Dan Istilah*. <https://kumparan.com/pengertian-dan-istilah/arti-karakteristik-faktor-yang-memengaruhi-dan-contohnya-21hHsfegUQZ/2>.

Suhartoyo, Suhartoyo. 2019. "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)." *Administrative Law and Governance Journal* 2 (1): 143-54. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>.

Sumberpengertian.id. n.d. "10 Pengertian Implementasi Menurut Para Ahli." *SumberPengertian.Id*. <https://www.sumberpengertian.id/pengertian-implementasi-menurut-para-ahli>.