

ANALISIS PELAYANAN BERUSAHA MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI MALL PELAYANAN PUBLIK SIDOARJO

Oleh :

Muhammad Maikel Wahid

STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya

Jl. Perak Barat No. 173, Surabaya, Indonesia 60165

Muhammadmaikelwahid.09@gmail.com

Meyti Hanna Ester Kalangi, S.Sos.,MM

STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya

Jl. Perak Barat No. 173, Surabaya, Indonesia 60165

ABSTRAK

Berdasarkan Observasi ditentukan permasalahan yang dihadapi saat ini adalah pertama kurangnya profesionalisme Aparatur dalam memberikan pelayanan, hal ini terlihat ketika dalam memberikan pelayanan aparatur kurang responsif kepada masyarakat ketika memberikan pelayanan. Kedua kurangnya jumlah pegawai sehingga hal tersebut dapat menyebabkan masyarakat yang mengurus Izin Berusaha merasa dirugikan. Ketiga lemahnya Sistem Online yang digunakan dalam permohonan Izin Berusaha yang tiba-tiba data sudah terisi atau tercantum terlebih dahulu , misalnya ada pemohon yang melakukan izin berusaha untuk pembaruan untuk kebaruan di Online Single Submission (OSS), setelah pengecekan oleh sistem, data tersebut ternyata masih pakai yang lama. Namun di track recordnya pemohon pertama kalinya dalam OSS.

Metode penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif, lokasi penelitian di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, data dikumpulkan dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan ditentukan dengan purposive sampling diantaranya plt. DPMPTSP, Kepala Bidang Seksi Pelayanan dan Costumer Service yang membidangi, dan masyarakat yang mengurus Izin Berusaha. Selanjutnya digunakan teknik analisis data Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian Analisis Pelayanan Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS) di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo sudah cukup baik namun ada beberapa yang perlu diperbaiki dalam profesionalisme pegawainya seperti kurangnya kedisiplinan. Adapun faktor pendukungnya antara lain program sosialisasi yang dapat meningkatkan kinerja aparatur yang digunakan, pelaksanaan Rapat Evaluasi, dan rekapitulasi laporan kinerja yang dilakukan setiap tiga bulan atau setiap triwulan untuk memantau individu atau kinerja kelompok. Faktor penghambatnya adalah kurangnya koordinasi di lingkup internal, sehingga sulit untuk menangani kendala dalam proses penerbitan bisnis. Prasarana dan fasilitas yang memudahkan kinerja, seperti komputer dan internet cepat.

Kata Kunci : Pelayanan,Pegawai, Pelayanan Publik, Online Single Submission

I. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan dalam pelayanan publik dalam perizinan merupakan rupa suatu upaya dari pemerintah pusat untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut sudah tertuang dalam pembukaan UUD 1945. untuk memenuhi kebutuhan esensial dan hak-hak sipil setiap orang, termasuk barang publik, layanan publik, dan layanan administrasi, melalui pembentukan struktur

pemerintahan yang mendorong pengembangan layanan publik yang efektif. Tuntutan serta kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat mengharuskan pemerintah tanggap dalam menyikapi hal tersebut.

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 ayat 6 Katakanlah di lingkungan tempat tinggal merupakan bentuk semua pihak, termasuk warga negara dan penduduk sebagai orang, organisasi, atau korporasi yang berbasis sebagai pengguna layanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal tersebut selaras dengan pendapat Gasperz dalam Pasolong (2008) bahwa masyarakat dapat dikatakan sebagai pelanggan atau publik yang berkaitan dan berhubungan mereka, baik masyarakat yang dengan cara langsung maupun tidak langsung akan terkena dampak-dampak kebijakan.

Dalam perkembangannya penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan secara kontinyu dan melakukan perubahan serta penyempurnaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pemerintah Indonesia berusaha untuk Meningkatkan efisiensi kegiatan berusaha melalui Mempercepat pelaksanaan bisnis dengan pemberlakuan program Presiden Joko Widodo berupa implementasi Online Single Submission (OSS) berbasis risiko yang akan membantu dalam perizinan berusaha, pada Senin, 9 Agustus 2021, ditempat Pusat Komando Operasi dan Pengawasan Investasi, Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), kota Jakarta. Presiden yang diharapkan agar iklim kemudahan berusaha di Indonesia dapat menjadi semakin baik.

tindakan pemerintah sebagai katalis pastinya Fokus instansi pemerintah Berikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Layanan hebat diberikan oleh pemerintah masyarakat ditentukan oleh integrasi pelayanan, memungkinkan masyarakat untuk rasakan layanan, pemerintah memberikan dapat mengakses, sederhana, cepat dan keefisienan waktu dan uang. Berdasarkan Program Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS) maka kualitas dalam pelayanan publik adalah sesuatu hal yang sangat penting dan perlu dituangkan sesuai Ketentuan Peraturan Perundangan No. 5 dan Peraturan Perundangan No. 6 tahun 2021 Norma, standard prosedur dan kriteria (NSPK) Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dalam Online Single Submission (OSS) merupakan acuan dan hasil distingtif bagi Kepemerintahan Pusat, Pemerintah Daerah.

Pasal 21 ayat 2 Peraturan Perundangan No.5/2021 pemerintah daerah wajib menggunakan Online Single Submission (OSS) dalam perizinan berusaha. Pelayanan yang diperlukan dalam berusaha masyarakat merupakan pekerjaan yang diberikan dikerjakan dan ditindak dengan pemerintahan daerah tak terkecuali pemerintahan pusat. Instansi negara berfungsi dalam pengadaan pelayanan publik yang berperan penting untuk kebutuhan sesuai yang telah disematkan dalam Undang-Undang. Sesuai dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1, pelayanan publik adalah bentuk kegiatan lingkup hal-hal memenuhi kewajiban dalam upaya pelayanan yang tertuang dalam peraturan undang - undang untuk setiap ke warga negaranya dan penduduk atas rupa barang, jasa pelayanan administratif yang dikelola oleh pelaksananya dalam pelayanan publik.

Perkembangan yang Diharapkan pemerintah menjalankan pelayanan publik dapat tidak terwujud, jika masih rendahnya pelayanan publik ini yang disebabkan minimnya pemerhatian oleh Pemerintahan/Pemerintahan Daerah. Publik Service mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan, jasa, dan administratif. Bentuk pelayanan Berupa Perizinan dalam Berusaha merupakan registrasi yang diberikan untuk Pelaku Usaha/investor agar dapat mulai dan mengoperasikan usahanya dan atau kegiatannya dan memberikan berupa persetujuan yang berisi dalam isian surat/keputusan atau kelengkapan persyaratannya dan/atau Komitmen.

Ada alasan pemilihan topik "Analisis Pelayanan Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS) Di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo" dalam Disertasi ini. Alasan- alasan tersebut didapati alasan berdasarkan pada aspek gap penelitian terdahulu (research gap). Sub-sub bab berikut akan menguraikan satu per satu alasan-alasan tersebut. Didalam penelitian terdahulu sudah ada yang membahas akan Online Single Submission (OSS) akan tetapi belum banyak yang membahas

kualitas pelayanan tersebut terutama di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Baik dari aspek Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Perhatian (Attention), Bukti Langsung (Tangible) yang merupakan teori kriteria kualitas pelayanan menurut Berry dan Parasuraman (2003).

akan tetapi kerap ditemui permasalahan dalam melakukan registrasi dalam berusaha dalam sistem Online Single Submission (OSS) seperti data sudah terlebih dahulu terisi padahal pemohon melakukan registrasi secara pertama kalinya. meskipun sudah diintegrasikan oleh sistem akan tetapi proses perizinannya tidak berbeda jauh dengan awalnya yang hanya mengutamakan dalam proses proses cluster pendaftaran berusaha. Hal ini tentu berpengaruh dalam kualitas pelayanan pemohon dimana berusaha dengan sistem terintegrasi memiliki inovasi yang baik akan tetapi mempengaruhi dalam menjalankan proses pendaftaran berusaha.

Di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo hal tersebut akhirnya diatur dengan Surat Kuasa (SK) Kepala Dinas tanggal 16 januari 2020 nomor 188/55/438.5.16/2020 berupa “layanan prioritas pelayanan perizinan kepada perusahaan dengan kualifikasi tertentu dalam rangka percepatan investasi” akan tetapi kembali lagi ini hanyalah solusi sementara yang tidak dapat mengubah pandangan pemohon dalam mengurus berusaha Online Single Submission (OSS).

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang dirumuskan dalam masalah ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dalam berusaha melalui Online Single Submission (OSS) di Mall Pelayanan Publik kabupaten Sidoarjo?;
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik berusaha pemohon melalui Online Single Submission (OSS) di Mall Pelayanan Publik kabupaten Sidoarjo?;
3. Apa sajakah kendala pelayanan Berusaha pemohon melalui Online Single Submission (OSS) di Mall Pelayanan Publik kabupaten Sidoarjo?.

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah mengetahui bahwa implementasi izin berusaha berbasis resiko melalui Online Single Submission (OSS) dan dengan Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo.

1.3 Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai sarana latihan dan penerapan ilmu pengetahuan;
 - b. kegiatan yang berguna untuk kelangsungan memantapkan bekal di dunia kerja bagi mahasiswa;
 - c. meningkatkan kemampuan dan sosialisasi lingkungan kerja, serta dapat mengembangkan potensi dari dalam;
 - d. menambah pengalaman, pengetahuan, dan wawasan di lapangan kerja mengenai dunia kerja.
2. Bagi pihak lain;
 - a. Peneliti ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang berguna bagi peneliti lain
 - b. Bagi Instansi
Merupakan prasarana untuk menjembatani diantara instansi ataupun perusahaan dengan kelembagaan pendidikan memulai dan dapat bekerja sama lebih lanjut baik berupa bentuk akademis dan non kademis. Perusahaan akan juga dapat melihat ketenagakerja yang bisa berpotensi diruang lingkup mahasiswa sehingga apabila sehingga suatu disaat perusahaan membutuhkan karyawan, mereka dapat merekrut mahasiswa tersebut.

II. LANDASAN TEORI

2.1 Pelaksanaan Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS)

Sistem pelayanan publik yang diterapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Sesuai amanat tertuang dalam peraturan Pasal 6 UU Cipta Kerja 2021 Tentang peningkatan ekosistem investasi kegiatan berusaha terintegrasi secara elektronik menjadi dasar kebijakan adanya Online Single Submission (OSS). Online Single Submission (OSS) diluncurkan pada 9 Agustus 2021 dalam rangka menyederhanakan proses perizinan berusaha maka sistem perizinan melakukan pengembangan berikut:

1. Penerapan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko
2. Penyederhanaan Persyaratan Dasar Perizinan Berusaha
3. Penyederhanaan Perizinan Berusaha Sektor dan Penyederhanaan Persyaratan Investasi
4. Penyederhanaan Perizinan Berusaha Sektor dan Penyederhanaan Persyaratan Investasi

2.2 Pelayanan Publik

Tertulis oleh Roth (Istianto, 2009) Pelayanan Publik sebagai segala pelayanan tersedia untuk publik untuk kebutuhan masyarakat (seperti museum) atau privat (seperti restoran). Menurut Roth, pelayanan publik adalah sesuatu pelayanan yang telah disediakan atau disiapkan jika untuk kepentingan publik maupun oleh pemerintah. *Any service* berupa hal yang diterangkan oleh Roth keterkaitan untuk suatu barang maupun jasa berupaahal pelayanan. Semua kegiatan pelayanan yang dilakukan atau disuplai oleh suatu kelompok, individu, atau organisasi untuk masyarakat baik itu untuk orang, untuk kelompok, atau untuk organisasi disebut sebagai pelayanan publik.

2.3 Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi penerapan kebijakan seharusnya merupakan cara dengan tujuan pembuahan kebijakan yang dicapai untuk tujuannya tidak lebih maupun tidak kurang. Agar mengimplementasikannya kebijakan publik, ada buahan dua hal alur yang ada, yaitu langsung menerapkan implementasi isi pembentukan program ataupun lewat formula kebijakan derivat ataupun terturunan dari isi kebijakan publik Duplikasi dalam penerapan kebijakan diperhitungkan dengan jelas sejak awal rencana dan kegiatan proyek. Prosedur-prosedur yang sering terlihat dalam manajemen, khususnya di sektor publik, diadaptasi dalam model program ini. Kebijakan diturunkan dalam upaya menciptakan program, yang kemudian ditransformasikan menjadi prediksi sebelum diaktualisasikan dalam tindakan, baik yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat, atau keduanya. Menurut pandangan Edwards (Winarno, 2008) asal muasal yang penting itu apakah cukup pekerja atau karyawan yang memenuhi syarat untuk melakukan tugas-tugas yang ada, kekuatan dan fasilitasi yang dibutuhkan untuk menuangkan ide-ide di atas kertas, dan faktor-faktor ini bermanfaat dalam memberikan pelayanan public sebagai berikut:

1. Komunikasi,
2. Sumber daya,
3. Disposisi,
4. Struktural.

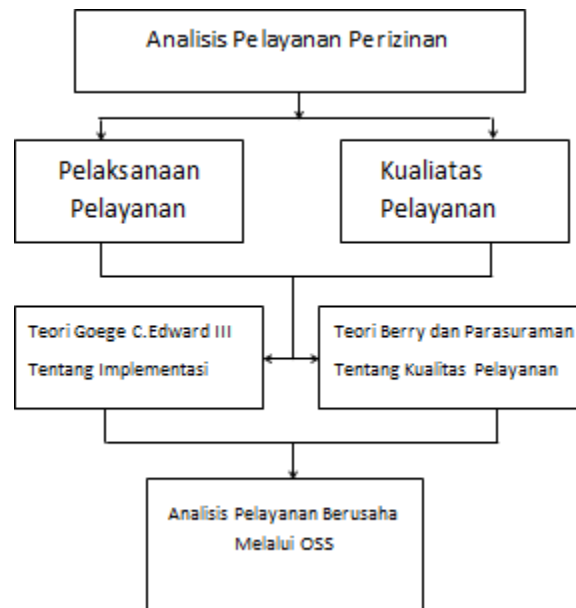
2.4 Kualitas Pelayanan

Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2005), menegaskan bahwa manajemen atas jumlah kelebihan yang diharapkan diperlukan untuk memastikan kualitas layanan dan bahwa harapan pelanggan terpenuhi. Dalam perihal ini maka sejauh mana penyedia layanan dapat memberikan layanan sesuai dengan harapan kliennya adalah kondisi yang terkait dengan kualitas layanan. Didasari hal terkaitannya dengan Single Online Submission (OSS), pihak Mall Pelayanan Publik Sidoarjo Diharapkan sebagai

penyedia jasa dapat melayani masyarakat dengan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman. Terkait dengan masalah kualitas layanan, Berry dan Parasuraman (2003) membaginya menjadi 5 bagian, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Perhatian (*Attention*)
5. Bukti Langsung (*Tangible*)

2.5 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Sumber: Data Diolah Sendiri

III. METODE PENELITIAN.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. untuk menyampaikan kebenaran dengan menggunakan peristiwa terkini sebagai dasar. Dengan menggunakan penelitian kualitatif, jelaskan topik yang diteliti dan hubungannya. mengumpulkan informasi melalui observasi di luar ruangan dan penelitian kepustakaan. Wawancara mendalam dengan Dinas penanaman modal dan pelayan berusaha Online Single Submission (OSS) dan masyarakat dilapangan. Analisis data kualitatif dengan mengumpulkan data dalam klasifikasi kemudian menafsir data dan membuat kesimpulan (Strauss, 2003).

3.1 Pengumpulan Data

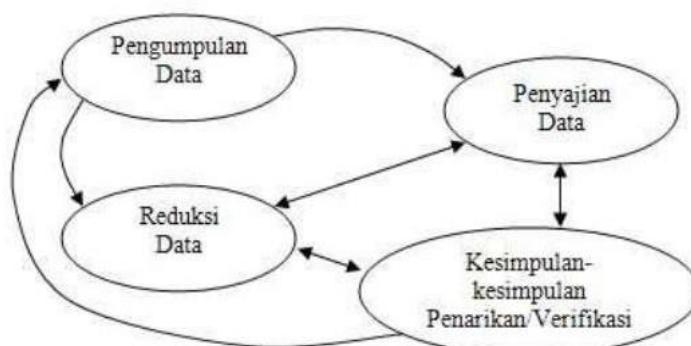
Dalam suatu penelitian pengumpulan data merupakan hal yang paling utama karena tujuan dilakukannya penelitian adalah untuk memperoleh data (Sugiyono, 2013). yaitu:

1. Observasi lapangan, Sedangkan pengamatan awal yang dilakukan dalam penelitian ini adalah tentang bagaimana layanan beroperasi, prosedur ini mencakup pengumpulan data melalui pengamatan langsung di lapangan dan membuat catatan tentang masalah-masalah yang terkait dengan penelitian sistematis tentang topik berusaha terkait berusaha melalui Online Single Submission (OSS) yang ada di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo.

2. Wawancara mendalam, Untuk mendapatkan informasi terpercaya yang relevan dengan pertanyaan yang diajukan, peneliti melakukan wawancara tatap muka langsung dengan informan. Pada titik ini, peneliti tidak mengikuti prosedur wawancara yang ditetapkan secara metodis dan seluruhnya untuk pengumpulan data. Pedoman wawancara yang digunakan oleh peneliti hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang nantinya akan peneliti tanyakan kepada informan. Proses wawancara ini digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang lebih akurat dan mendalam dari narasumber Kepala Bidang Pengendalian.
3. Dokumentasi, Untuk mendapatkan informasi terpercaya yang relevan dengan pertanyaan yang diajukan, peneliti melakukan wawancara tatap muka langsung dengan informan. Pada titik ini, peneliti tidak mengikuti prosedur wawancara yang ditetapkan secara metodis dan seluruhnya untuk pengumpulan data. layanan berusaha melalui Online Single Submission (OSS) Kabupaten Sidoarjo yang dimulai tahun 2019-2022

3.2 Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data, seluruh data yang terkumpul kemudian diolah oleh penulis. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan secara menyeluruh data yang didapat selama proses penelitian. Miles dan Huberman dalam (Sugiyono,2017) mengungkapkan bahwa dalam mengolah data kualitatif dilakukan melalui tahap reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data

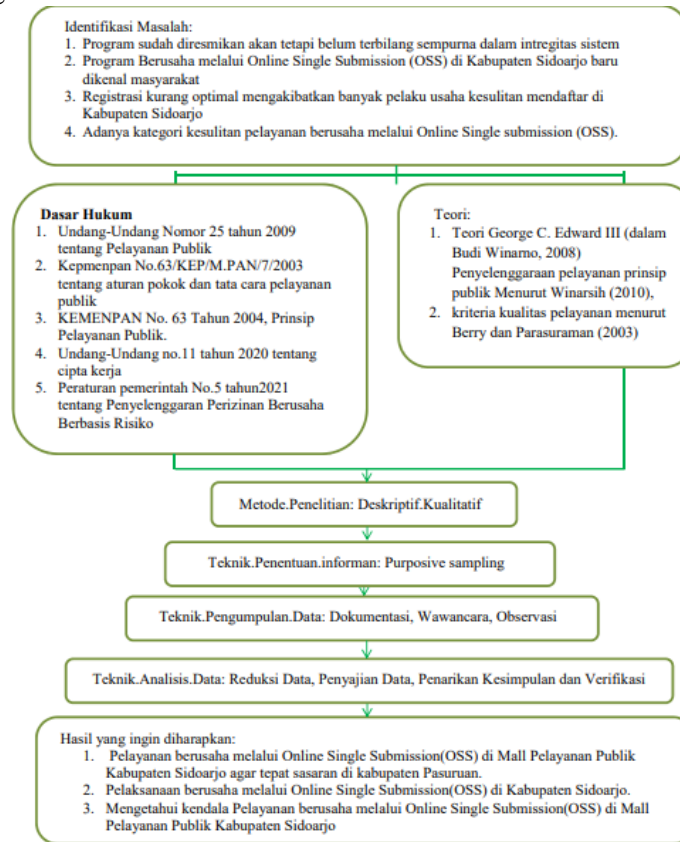
Sumber Miles & Huberman dalam Sugiyono 2011

1. Pengumpulan data adalah Langkah awal yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah dengan cara melakukan observasi terlebih dahulu di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Untuk mendapatkan data yang diperlukan. Adapun data yang di butuhkan penulis adalah data inovasi pelayanan Berusaha Melalui Online Single Submission.
2. Reduksi data merupakan bukan sesuatu yang independen dari analisis melainkan komponen itu. Keputusan yang dibuat oleh peneliti pada data yang tersirat, diungkapkan, diringkas, diwakili, atau masalah yang muncul semua mencerminkan preferensi analitis. Simbol atau pengkodean, yang dapat berbentuk kata atau paragraf individu dari evaluasi lapangan tertulis, adalah ringkasan atau simbol yang tergabung dalam sekumpulan kata. Kode-kode adalah tingkatan yang terbentang dari masalah penelitian, anggapan, teori penting, atau tema penting. Analisis dapat dengan cepat menemukan, memetakan, dan mengkategorikan semua bagian yang terkait dengan masalah, hipotesis, konsep, atau subjek tertentu berkat alat pengorganisasian kata yang disebut kode. Reduksi data kemudian dapat berbentuk analisis, yaitu memperjelas, mengkategorikan, mengarahkan, menghilangkan, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan darinya dan diverifikasi.
3. Kegiatan analisis adalah penyajian data, yaitu kumpulan dari data atau informasi yang diolah dan disusun yang memungkinkan pengambilan inferensi dan pengambilan respon. Ialah merupakan

bagian dari penjabaran. Membuat urutan dan Tugas analitis adalah memilih jenis dan format data yang akan dimasukkan ke dalam kotak matriks dan memilih kolom matriks untuk data kualitatif.

- Menarik kesimpulan dan verifikasi. Analisis kualitatif mulai mencari makna segera setelah data dikumpulkan, mengidentifikasi pola, penjelasan, konfigurasi, rantai sebab akibat, dan pernyataan. Kesimpulannya diatur secara longgar, terbuka dan skeptis, namun kesimpulannya tidak terlihat pada awalnya, tetapi kemudian menjadi lebih eksplisit

Analisis data adalah proses mengatur urusan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar (Patton,2002) Adapun rangkuman alur berpikir penelitian yang akan dipaparkan tertera pada gambar 3.2 Berikut ini :



Gambar 3.2 Alur Berfikir penelitian

Sumber Data diolah 2022

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.

4.1 Implementasi Pelayanan Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS)

1. Komunikasi

Didalam Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan terlihat baik dari beberapa dimensi transmisi kejelasan sebagai berikut:

Transmisi yaitu penyampaian informasi yang berkaitan dengan program berusaha melalui online single submission (OSS) yang dijalankan oleh pelaksana kebijakan program dan dijalankan penyampaian informasi melalui pihak badan kordinasi penanaman modal dalam penyuluhan informasi penyelenggaraan implementasi Online Single Submission (OSS) dalam perijinan berusaha berbasis resiko. Berikut adalah pemberitahuan penyelenggaraan implementasi perijinan berusaha berbasis resiko melalui Online Single submission:



Gambar 4.1 pemberitahuan Implementasi Perijinan Berusaha Melalui Online Single Submission

Sumber www.bpk.go.id

Sebagai dasar pelaksanaan sistem OSS di Kabupaten Sidoarjo maka keluar Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 62 Tahun 2018 tentang Penggunaan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik, sehingga keluar pula Peraturan Bupati nomor 78 Tahun 2018 yang mengatur tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo sesuai dengan Peraturan Pemerintah nomor 24 Tahun 2018. Dengan terbitnya Undang-undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan penerapan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo mulai melakukan sosialisasi dan menerapkan sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS–RBA). Menurut perkembangan OSS dipertegas dengan pernyataan yang disampaikan dengan bu iliyin selaku petugas *costumer service* sebagai berikut:

“iya mas jadi ini OSS sudah lumayan lama sebenarnya tapi dikembang kan terus menerus dari 1.0 lalu 2.0 hingga OSS RBA dan saat ini disampaikan sama pak Jokowi diperbarui kembali saat tahun 2021 agustus lalu jadi sistemnya sudah lama tapi pengembangan dan implementasi dari pemerintah ini masih baru jadi masyarakat masih ada yang agak bingung mengurus di OSS ini (Wawancara 8 agustus 2022)”

Pernyataan tersebut diperkuat dengan pernyataan pak Taufik selaku kepala bagian seksi pelayanan sebagai berikut:

“dulu OSS sudah ada dari jaman 2018 tapi kan pemerintah mempertegas kembali biar sistem ini lebih aktif, kami sebagai dinas DPMPTSP berperan sebagai pelaksana dilapangan sesuai yang diamanatkan dari pemerintahan pusat dengan pelayanan bantu berupa pendampingan dari petugas *Costumer Service* kami agar masyarakat tidak mengalami kesulitan maupun salah input data agar proses lebih efisien (Wawancara 8 agustus 2022)”

Dengan informasi koordinasi pemerintah dalam koordinasi petugas pelaksana berikut ada juga pernyataan bu Devi selaku pemohon sebagai berikut:

“jadi saya mau sertifikasi halal produk halal akan tetapi saya dapat informasi disuruh kesini kata teman saya ngurusnya sekarang agak mudah jadi saya pergi ke dispenduk ternyata kata dispenduk kalau mengurusnya ke MPP (Wawancara 15 agustus 2022)”

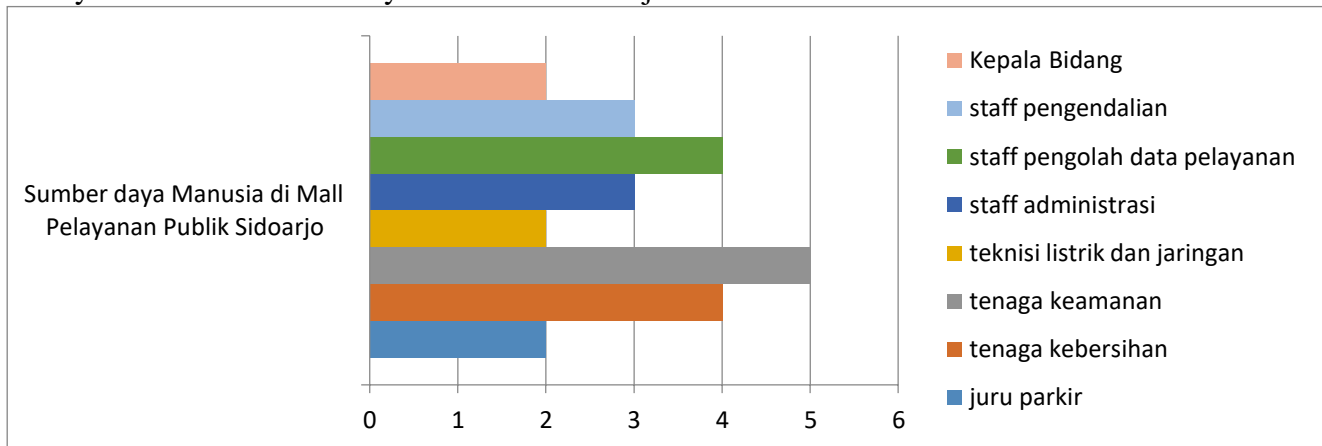
Dan ada juga pernyataan bu Ita selaku pemohon sebagai berikut:

“gini mas nya saya mau ngurus data jasa saya ternyata namanya salah di OSS, saya kan biasanya pergi ngurus dekat GOR ternyata tempat ngurusnya udah pindah ke MPP (Wawancara 15 agustus 2022)”

2. Sumber daya

Sumber Daya Manusia (SDM) yang di maksud di sini ialah pegawai atau staff yang ada di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjalankan system pelayanan OSS di kabupaten Sidoarjo agar dapat menjalankan system pelayanan OSS dengan baik

dan sampai pada masyarakat yang menggunakan sistem pelayanan OSS pula baik maka membutuhkan Sumber daya (SDM) yang baik dan fasilitas yang lengkap berikut gambar 3.2 sumber daya manusia di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo:



Gambar 4.2 Sumber Daya Manusia Di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo

Sumber data diolah 2022

Pelaksanaan fasilitasi oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Badan Kordinasi Penanaman Modal (BKPM) dilakukan antara lain:

1. Layanan Mandiri
2. Layanan Bergerak
3. Layanan Berbantuan

Layanan mandiri dilaksanakan dengan menyediakan ruangan dengan fasilitas perangkat elektronik yang memadai bagi pelaku usaha untuk melakukan proses permohonan dan penerbitan perizinan berusaha secara mandiri. Layanan berbantuan dilaksanakan secara interaktif antara lain:

1. pusat panggilan
2. surat elektronik
3. tatap muka dan
4. klinik OSS.

Menurut sumber daya pelaksanaan OSS dipertegas bu ida selaku kepala pelaksana Mall Pelayanan Publik Sebagai berikut:

“pelaksananya disini pak taufik sebagai kepala seksi bagian pelayanan dan customer service sebagai pelaksana lapangan untuk masyarakat yang masuk dari mpp dengan dilengkapi banyak bantu fasilitas lengkap dari sistem antrian online, tempat tunggu anak anak, dan prasarana komputer dengan print kami semua ada (Wawancara 12 september 2022)”

Pernyataan tersebut diperkuat dengan keterangan pak hafidz selaku costumer service di lapangan sebagai berikut:

“ya pasti ada lah mas malahan disini sampai bagian koperasi sama kafenya juga ada biar masyarakat yang memohon gak jadi jenuh dan gak jauh kalau butuh barang dikoperasi (Wawancara 12 september 2022)”

Akan tetapi dalam sumber daya di MPP terkadang mempunyai kendala seperti pernyataan ibu aisyah selaku pemohon sebagai berikut:

“ternyata tidak bisa diproses lebih lanjut mas untuk pencabutan usaha karena pegawai di sektor m tidak ada, jadi tadi saya disuruh menunggu senin besok (Wawancara 12 september 2022)”

Pernyataan bu ita diperkuat dengan keterangan pak hafidz selaku costumer service sebagai berikut:

“gimana lagi mas kalau bisa memang dibantu tapi bukan bidang saya mas kebetulan juga itu ibu yang di sektor m dapat panggilan tugas ditempatlain buat jaga stand DPMPTSP mungkin baru balik besok seninnya mas (Wawancara 12 September 2022)”

3. Disposisi

Dengan komitmen penuh pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Berjalan dengan baik sesuai dengan kebijakan yang tertuang dalam berdasarkan Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 2021. Jika implementor memiliki disposisi yang baik, mereka akan mampu menjalankan kebijakan sebagaimana dimaksud oleh pembuat kebijakan (Winarno, 2008) Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dapat terlihat dalam sistem implementasi kurikulum merdeka (IKM) dalam survei dari indikasi tindakan suap pegawai lapangan hingga kecakapan petugas dalam pemberian amanat tugas yang dijalankan. Penugasan dalam pelaksanaan pendaftaran berusaha di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo tersebut dipertegas dengan pernyataan Pak taufik selaku kepala bidang MPP sebagai berikut:

“pengawasan kinerja kordinator di sdm pasti ada, disini semua diawasi dan semua langsung keatas tapi pasti akan kembali ke bu soni sebagai struktural kasi pegawain dan umum jadi bu ida dan pak sulton pasti akan merekap seperti apel kedisiplinan setiap bulan nanti dikirim kebagian kepegawain jadi jika ada yang tidak masuk pasti dipanggil sama bu ida sendiri. jadi mereka didepan pasti ada barcode ikm jadi puas enggak, judes enggak, pelayanan enk egknya komunikasinya bisa langsung ke mengadu ke ikm tersebut (Wawancara 12 september 2022)”

Hal itu dipertegas dengan pernyataan pak hafidz selaku customer service dilapangan sebagai berikut:

“disini kami melayani pasti ada pengawasan makanya pagi ada *finger print* terus saat melayani didepan kaca kami sudah ditemplei barcode IKM buat penilaian kami nantinya mas (Wawancara 12 september 2022)”

4. Struktural

Struktur organisasi yang terlalu kompleks dan bertele-tele cenderung mengganggu pemantauan dan dapat mengakibatkan *red-tape*, atau proses yang berbelit-belit dan memberatkan yang membuat operasi organisasi menjadi kaku (Winarno, 2008). Struktural dalam implementasi pelayanan perizinan berusaha melalui online single submission (OSS) berpusat pada badan koordinasi penanaman modal pusat, yang akan dilaksanakan Mall Pelayanan Publik Sidoarjo menjadi Pelaksana kebijakan OSS dalam melaksanakan tugas dan telah didelegasikan oleh Gubernur atau bupati/walikota yang diawasi oleh badan koordinasi penanaman modal tingkat provinsi dalam pengawasan integritas untuk kewenangan provinsi dengan acuan tunggal bagi pemerintah pusat, daerah dan pelaku usaha menurut peraturan perundangan pasal 21 ayat 2. Sesuai dengan paparan diatas adapun yang disampaikan bu ida selaku pelaksana MPP sebagai berikut:

“kalau mpp tidak ada struktural menurut sk kepala dinas disana ada kbid pak herison saya tidak termasuk jadi di sini mpp hanya sebagai pelaksana yang penyelenggaraannya dpmptsp dibawah pak herison pelaksananya pak taufik customer service pelayanan sistem layanan di dpmptsp masuk dari mpp dari apapun masuk ke opd kaya kita back office di jalan pahlawan dan diproses dan kembali lagi di mpp jadi ngurus di mpp kembali lagi mpp 10 september 2022”

Dan pernyataan tersebut dipertegas juga oleh pak taufik selaku kepala bidang MPP sebagai berikut:

“iya mas bu ida hanya pelaksana MPP tetapi kepala bidang DPMPTSP di MPP saya soalnya di MPP ini kan mencakup berbagai berbagai instansi enggak OSS aja, jadi OSS di MPP ini merupakan pendampingan masyarakat makanya disebut layanan bebantuan ketika masyarakat mengalami kendala saat melakukan layanan secara mandiri jadi disini kami bantu dengan rekan rekan *customer service* kami (Wawancara 11 september 2022)”

4.2 Kualitas Pelayanan Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS)

1. Keandalan (Reliability)

Reliability adalah kemampuan pegawai dalam lapangan Memberikan Pelayanan Yang Dilakukan bersifat Segera, Akurat Dan Memuaskan yang dapat memahami kebutuhan pelaku pendaftar usaha maupun pembaruan status usaha dalam pelaksanaan berizin usaha berbasis resiko melalui OSS.

1. Penerima pelayanan OSS

Menguntungkan Penerima Hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah. Semakin mudah dilakukan yang diberikan oleh pemerintah maka semakin menguntungkan bagi penerima dalam menggunakan pelayanan. Sebagaimana yang dijabarkan oleh ariq pendaftar umkm Kerupuk melalui OSS sebagai berikut:

“pembuatan izin mudah dalam pendaftaran izin berusaha melalui OSS dan proses hanya menunggu sebentar dan tidak perlu lama antri (Wawancara 12 agustus 2022)”

Lalu diikuti dengan reaksi ricel sebagai pendaftar umkm stand teh poci sebagai berikut:

“aku kira pendaftarannya lama karena baru pertama kali mendaftar umkm ternyata tidak ribet waktunya pengurusannya cuma sebentar kalau sudah tahu tujuan utama usahanya mas (Wawancara 12 agustus 2022)”

Berikut gambar. nomor klafikasi lapangan usaha pemohon langsung jadi



Gambar 4.3 Registrasi Nomor Kbli Izin Usaha Pemohon

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Responsiveness adalah keinginan pegawai dalam membantu pemohon dalam membantu proses pendaftaran maupun pembaruan klafikasi lapangan usaha yang dijalani oleh pemohon apakah kebutuhannya terpenuhi. pada setiap jenis pelayanan sesuai keahlian dari petugas pelayanan Sebagaimana pertanyaan pak hafidz selaku *Costumer Service* sebagai berikut:

“Sudah mas. Karena tugasnya sendiri yang ditugaskan ini sudah sesuai dengan keahlian yang dimiliki. Dan sudah cukup memadai dalam melayani masyarakat (Wawancara 9 agustus 2022)”

Pernyataan di atas diperkuat dengan pernyataan dari Pak Taufik selaku kepala Bidang sebagai berikut :

“Pegawai sudah memadai. Kan sudah ada per itu ada petugas dibantu juga sama Costumer Service, sudah lengkap semua kok itu. Sama kadang saya sendiri juga turun ke situ (Wawancara 10 agustus 2022)”

Dengan tenaga lapangan yang memiliki keahlian yang sesuai dengan dilapangan dalam pelayanan berikut tanggapan dari bu ita selaku pemohon sebagai berikut:

“pegawainya cepet tanggap kok mas malahan saya sendiri yang ribet haha soalnya saya kira data saya enggak bisa dibuka ternyata karena lupa emailnya dulu pakai notaris jadi susah masuknya (Wawancara 12 agustus 2022)”

Dengan pernyataan dari bu ita pak hafidz memiliki solusi dalam kendala bu ita sebagai berikut:

“kalau ibu nya tadi enggak bisa nemukan emailnya sebenarnya bisa diganti Cuma harus nunggu agak lama bisa seminggu atau 2 minggu karena ganti email inti tentu mengubah *database* dari pusat yang harus melakukan permohonan (Wawancara 15 agustus 2022)”

Kemampuan dalam pengurusan dalam masyarakat dibuktikan dengan nilai Iplementasi kurikulum merdeka (IKM) sebesar 97.80



Gambar 4.4 Survei Kepuasan IKM Di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo

Sumber ikm.sidoarjokab.go.id

3. Jaminan (Assurance)

Jaminan adalah pengetahuan dalam penyaluran amanat dan kesopanan pegawai dan kemampuan dalam tujuan meningkatkan kepercayaan pemohon pada instansi daerah. Instansi memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pemohon. Berdasarkan ujar dari pak Hafidz selaku pegawai Customer Service ada sebagai berikut:

“proses pendaftaran izin berusaha melalui sekarang hanya membutuhkan waktu yang singkat seperti umkm tunggal proses hanya sekitar 1 jam kurang akan tetapi dengan sistem Online Single Submission(OSS) sekarang berbasis resiko jadi lama proses tergantung besarnya umkm” (Wawancara 15 agustus 2022)

Pernyataan itu diperkuat dengan perkuat dengan pernyataan kepala seksi bidang pelayanan pak Taufik Hartanto

“memang dalam OSS ini hanya menyederhanakan proses berizin akan tetapi untuk UMKM besar betul tetap melewati proses agak lama karena ya perlu disurvei kembali dan pendataannya harus lebih lengkap” (Wawancara 17 agustus 2022)

4. Perhatian (Attention)

Attention adalah kemudahan membangun hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pemohon yang melakukan perizinan berusaha. Dalam pelayanan tidak luput dalam social yang tak terhindarkan seperti contohnya dalam pelayanan izin berusaha akan pasti muncul pembicaraan topik permasalahan dimana karena kejadian hal pribadi yang disengaja maupun tidak sengaja seperti ujar dari pak Ariq seorang pemohon umkm kerupuk:

“awalnya saya tidak tau langkah untuk melakukan izin di Mall Pelayanan Publik toh karena baru dibuka, diadministrasi petugasnya loketnya aktif bertanya jadi saya bisa bertanya lebih mudah” (Wawancara 10 Agustus 2022)

Ujaran bu Ricel ternyata sependapat pak Ariq sebagai berikut:

“karena saya awam dengan perizinan saya bingung mau Tanya siapa di Mall Pelayanan Publik ini tapi pas saya masuk lobi langsung ditanya sama petugas administrasinya”(Wawancara 12 agustus 2022)

5. Bukti Langsung (Tangible)

Tangible adalah bentuk layanan yang didapat dan terlihat secara langsung, yang meliputi prasarana petugas, prasarana petugas dalam melayani, maupun kedisiplinan petugas dalam menjaga

penampilan dan kenyamanan pemohon. Di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo petugas lapangan memiliki aktivitas penilaian petugas atau karyawan dalam melayani pemohon berikut adalah salah satu contohnya:



Gambar 4.5 Penghargaan Untuk Karyawan Terbaik

Sumber dpmptsp.go.id

dengan adanya didalam organisasi atau instansi memiliki karyawan terbaik maka akan mempengaruhi kualitas kinerja yang mendorong orang untuk kemajuan kearah yang baik hal tersebut dipaparkan oleh bu Ida selaku pelaksana kepala bidang pengendalian di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo:

“dengan adanya penilaian staff atau petugas tentu akan memiliki nilai tersendiri dalam penugasannya kelak dan akan jadi motivasi nanti dengan teman sekantor toh makanya penilaian penilaian ya perlu dilakukan biar bisa jadi pengingat selama bekerja”(wawancara 29 agustus 2022)

Begitu pula dengan komentar teman di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo pak hafidz

“ya tentu lah mas dengan penilaian penilain kerja jelas jadi paling tidak menjadi menaikkan standar kinerja kita dengan orang pemohon nantinya”(wawancara 29 agustus 2022)

V. PENUTUP.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan berusaha melalui Online single submission disampaikan dengan baik akan tetapi masyarakat belum terlalu mengetahui fungsi kebijakan tersebut. Meskipun dengan sumber daya yang memadai setiap sisi intansinya akan tetapi memiliki tidak kepastian aktif petugas terkadang kurangnya korfimasi kehadiran disaat memiliki proses perizinan yang memiliki tingkatan khusus seperti menengah atau tinggi.
2. Kualitas pelayanan petugas dalam berusaha melalui Online single submission (OSS) di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo sudah cukup baik namun ada beberapa yang perlu diperbaiki dalam profesionalisme pegawainya seperti kurangnya kedisiplinan.
3. Kendala-kendala dalam pelayanan berusaha melalui Online single submission (OSS) diantaranya seperti perlunya pendampingan masyarakat dalam meng-input data dalam form OSS, faktor teknis terkadang data usaha sudah terinput padahal pertama kalinya, dan kurangnya komunikasi dalam penyampaian informasi ke masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka saran yang ditunjukkan dalam penelitian Analisis Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS) di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo ini adalah sebagai berikut :

1. kinerja petugas pendampingan dengan pemohon dalam perizinan berusaha melalui Online Single Submission (OSS) sudah cukup baik namun beberapa dalam kemampuan profesionalisme pegawai perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas kenyamanan pemohon
2. Kendala yang menghambat dan prasarana kinerja petugas dalam pelayanan perizinan berusaha melalui Online Single Submission (OSS) di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Adapun faktor pendukungnya antara lain program sosialisasi yang dapat meningkatkan kinerja aparatur yang digunakan, pelaksanaan Rapat Evaluasi, dan rekapitulasi laporan kinerja yang dilakukan setiap tiga bulan atau setiap triwulan untuk memantau individu atau kinerja kelompok. Faktor penghambatnya adalah kurangnya koordinasi di lingkup internal, sehingga sulit untuk menangani kendala dalam proses penerbitan bisnis. Prasarana dan fasilitas yang memudahkan kinerja, seperti komputer dan internet cepat.

DAFTAR REFERENSI.

- Devito. 2015. Proses komunikasi. Bandung: PT. Refika Aditama
- Dr. Ir. H. Djoko Setyo Widodo, S. M. (2020). Manajemen kinerja . cipta media nusantara.
- Eigist yani Pramulaso. 2020. kulalitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di unit pelayanan terpadu satu atap kementerian ketenagakerjaan.
- Firda Anggi Prianka. 2021. Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Desa Kedungcangkring Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Huberman, M. d. 2014. Qualitative data analysis, A methods sourcebook, Edition 3 (3 ed.). USA: USA: Sage Publication, terjemahan Tjejep Rohindi Rohidi, UIPress.
- Istianto, B. 2009. Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- M, A. P. 2019. Kinerja Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Siawung Kecamatan baru kabupaten baru . Meraja Journal, 69-80
- Mukaram, Z. &. 2015. Manajemen Public Relations. bandung: public relations.
- Mukarom, Z. d. 2015. Manajemen Pelayanan Publik . Bandung : Cv Pustaka Setia.
- Ombudsman 2020.<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--komitmen-pelaksanapelayanan-publik>
- Peraturan pemerintah No.5 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Subarling, Pananrangi, Rasyid, Rahri, Syamsul, 2020. Kinerja Aparatur Pelayanan Publik dalam pengurusan dan penerbitan izin mendirikan bangunan. J.paradigma Administrasi Negara, vol.2 (2).

Suleman Sukur Fatah R.A 2021 optimalisasi kualitas pelayanan perizinan pada Dinas penanaman modal pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate) kolaborasi jurnal Adminitrasi Publik April 2021 Volume 7 Nomor 1(e-ISSN:2620-2399 p-ISSN:2442-949)

Sugiyono. 2003. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian dan Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Teori Pilihan Publik Dalam Kebijakan Publik. 12 April 2019.

[https://www.academia.edu/11818659/Teori Pilihan Publik Dalam Kebijakan Publik.](https://www.academia.edu/11818659/Teori_Pilihan_Publik_Dalam_Kebijakan_Publik)

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang no.11 tahun 2020 tentang cipta kerja