
KUALITAS PERIZINAN BERBASIS *OPEN SINGLE SUBMISSION* PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA

Dody Kusuma Prayuda¹, Abdur Rahman¹, Gusti Naufal Rizky¹,
Andi Muhammad Rifqi¹

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Mulawarman, Indonesia. E-mail: dodykusumap@gmail.com.

ABSTRACT

Adaptive governance is a concept of governance that adapts to conditions of uncertainty and environmental change so that it is relevant and effective for long-term goals. The purpose of this study is to describe and analyze Online Single Submission (OSS) licensing services at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu or DPMPTSP – in Indonesian) in Samarinda City that adapt to respond to the development of the business climate in Samarinda City and to identify the inhibiting factors. Data collection was carried out by observation, interview and documentation methods. The results of the study show that the quality of the OSS licensing service at DPMPTSP Samarinda City is more efficient with regard to the administrative process of costs and labor and no paper is used in terms of fulfillment cannot fulfill the promise of integrated. For the availability of the system, there not yet available access in the form application on smartphone. The inhibiting factor in its implementation comes from business actors who do not fully meet the basic requirements of the four commitments.

Keywords: *Adaptive Governance; Open Single Submission; Basic Commitment.*

ABSTRAK

Adaptive Governance merupakan konsep tata kelola pemerintahan yang beradaptasi dengan kondisi ketidakpastian dan perubahan lingkungan sehingga relevan dan efektif untuk tujuan jangka panjang. Tujuan dari penelitian ini untuk menggambarkan dan menganalisis pelayanan perizinan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda yang beradaptasi dengan merespon perkembangan iklim usaha di Kota Samarinda, serta untuk mengidentifikasi faktor penghambatnya. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan OSS pada DPMPTSP Kota Samarinda lebih efisien berkaitan dengan proses administrasi, biaya dan tenaga, dan tidak ada kertas yang digunakan. Dalam hal pemenuhan tidak dapat memenuhi janji perizinan terpadu atau terintegrasi sepenuhnya. Untuk ketersediaan sistem, belum tersedia akses dalam bentuk aplikasi di smartphone. Faktor penghambat dalam pelaksanaannya berasal dari pelaku usaha yang tidak sepenuhnya memenuhi persyaratan dasar empat komitmen.

Kata Kunci: *Adaptive Governance; Open Single Submission; Komitmen Dasar.*

PENDAHULUAN

Perkembangan globalisasi mengharuskan konsep penyelenggaraan pemerintahan dan proses pelayanan publik itu harus mampu beradaptasi (*Adaptive Governance*). Pemerintah yang beradaptasi ditandai dengan langkah serta upaya reformasi birokrasi yang memfokuskan rakyat sebagai subjek maupun objek pelayanan dan kebijakan. Pemerintahan harus beradaptasi dengan kondisi perubahan lingkungan atau perilaku masyarakat yang salah satunya keharusan penggunaan teknologi dan informasi di dalam sistem pelayanan publik. Oleh karena itu pemerintah dituntut untuk melakukan Reformasi Birokrasi sebagai proses adaptasi pemerintah dalam mencapai peningkatan kualitas layanan publik.

Salah satu layanan yang menjadi perhatian pemerintah untuk dipoles agar lebih baik dan semakin aktual ialah pelayanan perizinan berusaha. Kondisi tersebut didasarkan pada fakta iklim pelaku usaha di Indonesia yang terus meningkat sebagaimana data yang dirilis Badan Pusat Statistik (BPS) Republik Indonesia menyebutkan pada tahun 2018 jumlah pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia berjumlah 58,97 juta pelaku usaha. Namun kondisi tersebut berbanding terbalik dengan tingkat kemudahan berusaha di Indonesia sebagaimana data dari laporan Bank Dunia tentang *Ease of Doing Business* (EODB) atau peringkat kemudahan berbisnis tahun 2019, dimana Indonesia berada di peringkat 73 dari 190 negara turun satu peringkat dari tahun sebelumnya yaitu peringkat 72 tahun 2018. Pemerintah semakin berupaya dengan melakukan inovasi pelayanan perizinan usaha dengan menerbitkan program yang bernama OSS (*Online Single Submission*).

OSS berada di bawah naungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian dan Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia. Adapun yang menjadi dasar hukum pembentukannya ialah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS. Secara sederhana OSS merupakan 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 menganut konsep *Electronic Service* (*E-Service*). Pada awalnya OSS diterapkan pada lima kota besar di Indonesia yaitu: Jakarta, Tangerang, Bandung, Surabaya, dan Samarinda (oss.go.id)

Kota Samarinda sebagai ibukota Provinsi Kalimantan Timur telah tumbuh menjadi pusat perdagangan barang dan jasa serta memiliki potensi iklim usaha yang tinggi. Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Kalimantan Timur mencatat bahwa jumlah UMKM Kota Samarinda pada tahun 2017 sebanyak 83.475 jenis dan pada tahun 2018 mengalami peningkatan menjadi 91.145 jenis. Oleh karena pelayanan perizinan berusaha menjadi salah satu aspek layanan yang diperhatikan oleh

Pemerintah Kota Samarinda. Sejauh ini tugas pelayanan tersebut dilimpahkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Penerapan OSS di Kota Samarinda sepenuhnya dimulai pada bulan November 2018 dan pada perjalanannya menimbulkan permasalahan baru. Masalah pertama ialah pelaksanaan OSS di lapangan tidak terlihat sesederhana seperti konsep awal yang dibangun oleh pemerintah pusat, terlebih masyarakat Indonesia belum semua melek teknologi khususnya Kota Samarinda oleh karena diperlukan layanan *Helpdesk* OSS yang berada di bawah kontrol DPMPTSP. Masalah kedua ialah pelaku usaha masih banyak belum mengerti tentang persyaratan pemenuhan empat komitmen dasar tersebut, hal ini tentu berkaitan dengan pemberian informasi pelayanan OSS.

Permasalahan serupa juga terjadi di DPMPTSP Kabupaten/Kota lain, seperti penelitian Al Fawwaz (2019); Maulida (2019); Fadillah dan Prabawati (2019). Namun ada pula penelitian mengenai pelaksanaan OSS di DPMPTSP yang menemukan bahwa pelaksanaannya baik, salah satunya penelitian Robby dan Tarwini (2019). Maka dari itu, penelitian ini berupaya menganalisis kualitas pelayanan perizinan berusaha OSS di DPMPTSP Kota Samarinda dan mengidentifikasi faktor penghambatnya.

KERANGKA TEORI

Pasolong (2017) mengemukakan aktor kunci/*stakeholders* (pemangku kepentingan) dalam *governance*, mencakup tiga domain yaitu:

1. Pemerintah, peranan meliputi; Penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggaraan kekuasaan untuk memerintah, dan membangun lingkungan yang kondusif bagi tercapainya tujuan pembangunan baik lokal, nasional dan global.
2. Sektor Swasta, peranan meliputi; menciptakan lapangan pekerjaan dan pendapatan.
3. Masyarakat (*Civil Society*), peranan meliputi; mendorong interaksi sosial, ekonomi, politik dan mengajak seluruh anggota masyarakat berpartisipasi.

Kemudian Thoha dalam Rosidi dkk (2013) berpendapat bahwa tata pemerintahan yang baik merupakan suatu kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi dan keseimbangan peran serta, adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen, yaitu pemerintahan (*Government*), Rakyat (*Citizen*) dan Swasta dipersepsikan oleh badan-badan yang mengambil keputusan, dan akhirnya perbaikan-perbaikan penting terhadap keputusan tersebut.

Seiring dengan berkembangnya zaman, lahirlah sebuah konsep baru yang bernama *Dynamic Governance* yang dimana konsep pemerintahannya mengikuti perkembangan zaman dan berusaha untuk beradaptasi dengan ketidakpastian

dalam perubahan lingkungan. Dan salah satu kapabilitas dalam menciptakan konsep pemerintahan tersebut adalah *Thinking Ahead*, yaitu kemampuan untuk menangkap pertanda awal tentang arah perkembangan situasi ke depan yang dapat mempengaruhi peranan dan keberadaan suatu negara, kemampuan untuk menentukan visi dan yang tepat (Kasim, 2017).

Thinking Ahead merupakan nafas dari *Adaptive Governance* yang merupakan konsep yang dapat menjadi acuan atas penyelenggaraan pemerintah baik itu pusat ataupun daerah yang lebih menekankan kepada kemampuan pemerintah dalam menyikapi sesuatu sesuai dengan perkembangan zaman (Kasim, 2017).

Sedangkan *E-Service* sendiri menurut Rowley dalam Buchari (2016) dapat diartikan sebagai perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi. Ada tiga unsur dalam layanan elektronik (*E-Service*) yaitu pengguna layanan, penyedia layanan, dan teknologi. Selanjutnya menurut Pavlichev dan Garson dalam Laksana (2017) *E-Service* adalah istilah yang umumnya digunakan untuk mendefinisikan penyediaan layanan melalui internet.

Penerapan *E-Service* dapat diukur melalui beberapa dimensi guna mengetahui kualitas *E-Service* sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Laksana (2017) bahwa kualitas layanan elektronik dapat diukur menggunakan E-S-QUAL yang memiliki empat dimensi, diantaranya:

1. Efisiensi (*Efficiency*) yaitu tingkat kemudahan dan kecepatan akses dalam situs *online*.
2. Pemenuhan (*Fulfillment*) yaitu sejauh mana janji-janji yang ditampilkan pada situs tentang pengiriman pesanan dan ketersediaan barang terpenuhi.
3. Ketersediaan Sistem (*System Available*) yaitu fungsi teknis yang benar dari situs.
4. Privasi (*Privacy*) yaitu tingkat keamanan situs tersebut dinilai aman dan dapat melindungi informasi pelanggan.

Peraturan Pemerintah RI No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menjelaskan *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. OSS digunakan dalam pengurusan izin berusaha oleh pelaku usaha dengan karakteristik sebagai berikut: Berbentuk badan usaha maupun perorangan; Usaha Mikro, Kecil, Menengah maupun Besar; Usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS. Adapun tujuan lainnya penerapan OSS dimaksudkan untuk:

1. Inovasi yaitu, mempermudah dan mempercepat proses perizinan
2. Investasi, yaitu meningkatkan investor dan angka pajak untuk pembangunan perekonomian.

3. Pembelajaran teknologi bagi masyarakat.

METODE

Penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda dengan alokasi waktu penelitian sejak 1 Agustus 2019 sampai dengan 20 September 2019. Terdapat dua fokus pada penelitian ini yaitu: 1) Kualitas pelayanan perizinan OSS di DPMPTSP Kota Samarinda dengan sub fokus; efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*), dan privasi (*privacy*), 2) Faktor penghambat pelayanan OSS di DPMPTSP Kota Samarinda. Tim peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling* untuk menentukan sampel atau informan. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara terstruktur dan dokumentasi. Selanjutnya teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif (*interactive model of analysis*) yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (2009) untuk menganalisis data hasil penelitian, dengan komponen-komponen pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Elektronik (*E-Service*) OSS pada DPMPTSP Kota Samarinda

1. Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi yaitu berkaitan dengan tingkat kemudahan dan kecepatan akses pada situs *online*, dalam hal ini OSS memberikan kemudahan yang ditawarkan dimana segala proses pengurusan perizinan berusaha itu diurus secara *online* dengan tidak ada kertas yang diarsipkan atau *paperless*, dan waktu yang lebih cepat (Saleh, 2010).

Konsep *Adaptive Governance* yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan yang berkembang pada evolusi aturan dan pelayanan yang lebih baik dimana kepuasan kebutuhan manusia yang mendasari yang diberikan perubahan dalam pemenuhan tujuannya. Hadirnya OSS menjawab perubahan kebutuhan masyarakat dalam perkembangan arus globalisasi dan kemudahan dalam proses perizinan berusaha dalam hal waktu, biaya dan tenaga. Efisiensi waktu memudahkan pelaku usaha dalam mengurus perizinan dimana dalam pelaksanaannya izin usaha berbasis OSS ini dapat diperoleh dalam satu hari kerja apabila melengkapi semua persyaratan dengan lancar; memudahkan para penerima layanan dalam hal proses administrasi, biaya, dan tenaga, tidak adanya

kertas yang digunakan atau *paperless* dalam pelaksanaan pelayanan karena semua data bersifat *data sharing*; memudahkan pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dalam mengurus perizinan usaha. Tetapi di sisi lain masih belum efisien bagi pelaku usaha yang kurang pengetahuan dan kemampuannya dalam teknologi dan informasi yang berimplikasi pada ketidakmampuan dalam mengakses layanan OSS ini secara mandiri.

2. Pemenuhan (*Fullfillment*)

Pemenuhan berkaitan dengan sejauhmana janji-janji yang ditampilkan pada situs tentang pengiriman pesanan dan ketersediaan barang terpenuhi. Pemenuhan juga merupakan aspek penting dalam mengukur kualitas layanan suatu *web* dimana penilaian pelanggan dari sebuah situs *web* memiliki pengaruh terkuat dalam membentuk persepsi kualitas layanan secara keseluruhan (Parasuraman dalam Laksana, 2017).

Sejalan dengan *adaptive governance* yaitu konsep pemerintahan yang beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat, penerapan OSS dalam rangka pemenuhan janji akan pelayanan yang cepat dan memudahkan pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dalam memperoleh izin usaha dan dapat mengakses layanan ini melalui *Website*. Dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat terutama pelaku usaha itu sudah dapat memenuhi akan kebutuhan pelaku usaha dalam mengurus perizinan berusaha yang cepat, mudah. OSS sudah mampu memenuhi janji akan pelayanan yang cepat dan memudahkan pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dalam memperoleh izin usaha dan dapat mengakses layanan ini kapan saja dan dimana saja. Namun dalam hal pemenuhan janji sistem yang terintegrasi itu belum mampu terintegrasi secara maksimal karena dalam persyaratan empat komitmen dasar belum semuanya dapat diurus dan terintegrasi melalui OSS, hanya IMB dan Izin Lingkungan yang tercakup dalam OSS, sedangkan Izin Lokasi dan SLF belum terintegrasi.

3. Ketersediaan Sistem (*System Available*)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ketersediaan adalah kesiapan suatu sarana (tenaga, barang, modal, anggaran) untuk dapat digunakan atau dioperasikan dalam waktu yang telah ditentukan. Konsep *Thinking Ahead* yang merupakan nafas dari *Adaptive Governance* yang dapat menjadi acuan atas penyelenggaraan pemerintah yang menekankan untuk dapat menyikapi sesuai dengan perkembangan zaman. Dalam hal ketersediaan sistem berkaitan dengan fasilitas dan sumberdaya manusia sudah cukup baik untuk melaksanakan pelayanan berbasis OSS dan bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda dalam hal percepatan jaringan.

Namun ketersediaan OSS ini juga ada kelemahan karena hanya sebatas *website* dan belum dapat diakses melalui aplikasi *smartphone* untuk

mempermudah aplikasi. Menurut pelaku usaha, pelayanan di DPMPTSP Kota Samarinda sudah cukup baik dan memadai, namun ada beberapa pelayanan yang kurang baik dan kurang ramah terhadap pelaku usaha yang mengurus perizinan.

4. Privasi (*Privacy*)

Privasi (*privacy*) menurut Altman dalam West dan Tuner (2008) mengatakan bahwa *Privacy* adalah proses pengontrolan yang selektif terhadap akses diri sendiri dan akses orang lain. Faktor-faktor yang mempengaruhi *privacy* adalah faktor personal, faktor situasional dan faktor budaya.

Kualitas pelayanan OSS dari segi keamanan, petugas yang diberikan kepercayaan untuk mengawasi keamanan atau privasi dari layanan OSS adalah DPMPTSP dan Satgas. Selain itu, *website* layanan OSS ini mempunyai sistem keamanan yang mumpuni dan hal apapun yang terjadi di dalam sistem OSS, dapat dilihat melalui *email* pelaku usaha. Terlebih lagi sejauh ini sistem OSS belum pernah ada kasus terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dalam hal keamanan seperti kebocoran data dan *website* yang diretas, hal tersebut berimplikasi bahwa sejauh ini keamanan sistem OSS tersebut sudah baik.

Respon masyarakat yang baik dan positif yang ditemukan secara langsung bahwa inovasi pelayanan publik OSS dari pemerintah pusat yang diterapkan di Kota Samarinda oleh DPMPTSP Kota Samarinda sebagai pihak yang berwenang di daerah adalah berkualitas dan memberikan rasa kepuasan serta pencitraan yang baik dari masyarakat. OSS pada DPMPTSP Kota Samarinda dilaksanakan secara baik, serta dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan publik dari pelayanan publik sebelum terjadinya pelaksanaan inovasi. Untuk bisa lebih terperinci dalam pengelompokkan kondisi sebelum dan sesudah maka tim penulis sajikan tabel kondisi sebelum Inovasi OSS dan setelahnya berikut ini:

Tabel 1. Perbandingan Kondisi Sebelum dan Sesudah Inovasi OSS

No	Jenis Kegiatan Pelayanan Perizinan Berusaha	Kondisi Sebelum Inovasi OSS	Kondisi Sesudah Inovasi OSS
1	Alur/prosedur waktu	Maksimal 7 hari kerja	Maksimal 1 hari kerja
2	Persyaratan	Membawa berkas dan melengkapi persyaratan	Cukup menggunakan akun <i>E-mail</i> pribadi untuk mengakses layanan
3	Sistem Pelayanan	Semi Manual	<i>Full E-Service</i>
4	Sistem Penginputan dan Verifikasi Data Pelaku Usaha	Manual	<i>Full</i> Sistem Komputerisasi
5	Sistem Pengarsipan Dokumen Pelaku Usaha	Arsip Konvensional	Arsip elektronik

Sumber: Hasil Penelitian, 2019

Faktor Penghambat Pelayanan Elektronik (*E-Service*) OSS pada DPMPTSP Kota Samarinda

Menurut Moenir dalam Nur (2015), pelayanan kepada masyarakat akan terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor dan juga terdapat faktor penghambat. Dalam pelaksanaan OSS di DPMPTSP Kota Samarinda ada beberapa faktor penghambat diantaranya dalam hal persyaratan empat komitmen dasar (IMB, Izin Lokasi, Izin Lingkungan dan SLF) dalam OSS masih banyak pelaku usaha yang belum memenuhi persyaratan tersebut dan sehingga izin usahanya belum bisa berlaku secara efektif dan proses perizinannya menjadi tidak efisien. Kemudian pada pelaksanaannya masih banyak pelaku usaha di Kota Samarinda yang tidak bisa mengakses layanan OSS ini secara mandiri atau masyarakat yang kurang pengetahuannya akan teknologi sehingga harus mendapatkan layanan bantuan di DPMPTSP Kota Samarinda. Kemudian terkait ketersediaan sistem jaringan OSS yang masih sering *trouble* atau mengalami gangguan dan tergantung dari jaringan pusat serta terbatasnya pengurusan OSS ini dalam sehari itu maksimal hanya 200 pelaku usaha.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik, walaupun masih ada beberapa hambatan dalam penerapannya. Kondisi tersebut dapat dilihat dari segi efisiensi, dimana penerapan pelayanan berbasis OSS tidak memerlukan dokumen bersifat fisik atau *paperless* sehingga menghemat biaya dan tenaga. Selain itu dari segi pemenuhan, proses pemenuhan komitmen dasar pada persyaratan OSS (IMB, SLF, Izin Lokasi, dan Izin Lingkungan) mampu dijalankan dengan baik, hanya saja belum adanya *helpdesk* lokal yang dapat menyatukan proses tersebut. Lalu dari segi ketersediaan sistem, penerapan OSS sudah didukung dengan fasilitas internet penunjang pada kantor DPMPTSP Kota Samarinda dan tenaga operator yang siap membantu pelaku usaha yang belum mengerti menggunakan OSS. Kemudian dari segi *privacy* (keamanan) penerapan sistem OSS memiliki tingkat pengamanan yang maksimal dalam melindungi data pengguna dimana *server* OSS dijaga oleh tim Satuan Tugas Pengawasan OSS di DPMPTSP Kota Samarinda. Adapun yang menjadi hambatan dalam penerapan OSS ialah pelaku usaha masih belum mampu mengakses pelayanan OSS secara mandiri dan pelaku usaha memerlukan waktu yang lama dalam memenuhi empat komitmen dasar sebagai persyaratan OSS karena belum ada *helpdesk* lokal.

Maka dari itu, tim peneliti menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Samarinda hendaknya menerbitkan regulasi ataupun aturan yang memberikan kejelasan dan keringanan bagi pelaku usaha untuk memenuhi persyaratan empat komitmen dasar sebab sejauh ini hanya mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018.

2. Perlunya peningkatan sosialisasi perizinan usaha berbasis OSS oleh DPMPTSP Kota Samarinda sebagai pihak yang wewenang dari pemerintah pusat untuk memberikan fasilitasi informasi dan penyediaaa *helpdesk* lokal layanan perbantuan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kota Samarinda.
3. Perlu pengembangan layanan OSS dengan bentuk aplikasi tersedia pada *Playstore* atau aplikasi yang bisa diakses masyarakat terutama pelaku usaha di *handphone* pintar *android* ataupun *iphone* mereka sehingga lebih memudahkan para pelaku usaha dalam mengakses perizinan berusaha.

PERSANTUNAN

Tulisan ini merupakan versi ubahan dari makalah yang pernah penulis presentasikan pada pertemuan nasional Temu Administrator Muda Indonesia (ADMI) 2019 yang dilaksanakan di Universitas Sebelas Maret, Surakarta pada 4 November 2019 dengan mengangkat tema kegiatan “*Dynamic Governance for Achieving SDG’s: Wajah Baru Reformasi Birokrasi Indonesia*”. Tim penulis seluruhnya merupakan delegasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (Himanega) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Fawwaz, H.A. (2019). Implementasi sistem online single submission dalam pelayanan izin mendirikan usaha secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi (perspektif Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 dan hukum Islam). Skripsi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang. Diunduh dari: <http://etheses.uin-malang.ac.id/15981/1/15220079.pdf>.
- Buchari, R.A. (2016). Implementasi e-service pada organisasi publik di bidang pelayanan publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batu Nunggal Kota Bandung. *Jurnal Sosiohumaniora*, 18 (3): 235-239. Diunduh dari: <http://jurnal.unpad.ac.id/sosiohumaniora/article/view/8762/6505>.
- Fadillah, A.N. & Prabawati, I. (2019). Implementasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik online single submission (OSS) (studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 7 (4). Universitas Negeri Semarang. Diunduh dari: <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/27533/25194>.
- Kasim, A. dkk. (2017). *Merekonstruksi Indonesia: Sebuah Perjalanan Menuju Dynamic Governance*. Jakarta: Kompas Penerbit Buku.
- Laksana, T.I. (2017). Pengaruh website quality, e-service quality, dan online brand

community terhadap brand loyalty pelanggan e-commerce Bukalapak (studi pada komunitas BRCC di Banyuwangi. Skripsi. Universitas Jember. Diunduh dari:

<https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/91463/Tri%20Indra%20Laksana%201.pdf?sequence=1>.

Maulida, D. (2019). Efektivitas penerapan online single submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. Riau. Diunduh dari: <http://repository.uin-suska.ac.id/23273/>

Milles, M.B., & Huberman, A.M. (2009). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Nur, E. (2015). Kualitas pelayanan customer service office (CSO) pada kantor pelayanan perbendaharaan negara (KPPN) Samarinda. Skripsi. Universitas Mulawarman. Diunduh dari: [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/11/JURNAL%201%203%20\(11-13-15-04-26-41\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/11/JURNAL%201%203%20(11-13-15-04-26-41).pdf).

Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Robby, U.B. & Tarwini, W. (2019). Inovasi pelayanan perizinan melalui online single submission (OSS): studi pada izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 10 (2): 51-57. Diunduh dari <http://jurnaladministratio.fisip.unila.ac.id/index.php/administratio/article/view/98/67>.

Rosidi, A. dkk. (2013). *Reinventing Government Demokrasi dan Revormasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Saleh, A.M. (2010). *Paradigma Pelayanan Publik*. Jakarta: Erlangga.

West, R. & Turner, L.H. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi, Edisi 3 - Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.

<https://www.google.com/amp/s/kbbi.web.id/sedia-2.html>. Diakses pada 15 September 2019.

http://www.oss.go.id/imk/s/informasi_sistem. Diakses pada 15 September 2019.

PROFIL PENULIS



Dody Kusuma Prayuda, merupakan mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda angkatan 2016. Lahir di Balikpapan pada 15 September 1997. Pada tahun 2018 juga menjadi delegasi Temu ADMI di Universitas Andalas.



Abdur Rahman, merupakan mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda angkatan 2017. Lahir di Bone pada 22 Juni 1999. Pada tahun 2019 ditetapkan secara resmi sebagai Wakil Ketua Himanega Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.



Gusti Naufal Rizky, merupakan mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda angkatan 2018. Lahir di Samarinda pada 8 November 2000. Pada tahun 2019 diamanahkan menjadi Sekretaris Departemen Litbang Himanega Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.



Andi Muhammad Rifqi, merupakan mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda angkatan 2018. Lahir di Samarinda pada 26 November 1999. Pada tahun 2019 merupakan anggota aktif Departemen Minat dan Bakat Himanega Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.