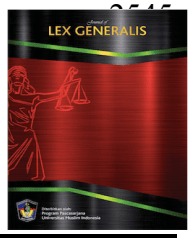
Journal of Lex Generalis (JLS)
Volume 2, Nomor 9, September 2021
P-ISSN: 2722-288X, E-ISSN: 2722-7871
Website: http: pasca-umi.ac.id/indez.php/jlg
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.



Efektivitas Perizinan Berusaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng

Mahatir Mahajir[1,2], Lauddin Marsuni[1] & Muh. Kamal Hidjaz[1]

[1]*Magister Ilmu Hukum, Universitas Muslim Indonesia.*
[2]*Koresponden Penulis, E-mail: mtir425@gmail.com*

ABSTRAK

Tujuan penelitian menganalisis Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng. Metode analisis yang digunakan yaitu penelitian yuridis empiris atau penelitian lapangan (field reserch) dengan lokasi penelitian dilakukan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Bantaeng. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa kebijakan pelayanan terpadu satu pintu secara elektronik yang diselenggarakan oleh DPMPTSPTK Kabupaten Bantaeng belum sepenuhnya terselenggara dengan efektif, hal ini terjadi disebabkan oleh beberapa faktor yaitu pertama, terjadinya gangguan jaringan pada saat operasional, dapat menghambat kerja sistem informasi pelayanan perizinan terpadu, karena proses pendataan, pencetakan dan monitoring tidak dapat dilakukan. Jadi menurut peneliti gangguan jaringan merupakan faktor yang sangat krusial dalam penerapan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu. Kedua, kurangnya pelatihan pada pegawai yang mengelola sehingga terjadinya kurang pemahaman pada pegawai yang dapat menghambat proses kerja. Ketiga, kurangnya sosialisasi pada masyarakat sehingga masih ada masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus perizinan.

Kata Kunci: *Perizinan; Usaha; Elektronik;*

ABSTRACT

The research objective to analyze the application of Government Regulation Number 24 of 2018 Electronically at the Investment Office and One Stop Integrated Service of Bantaeng Regency. The analytical method used is empirical juridical research or field research (field research) with the research location being carried out at the Office of the Investment and One-Stop Integrated Service Office, Kab. bantaeng. The results of this study found that the one-stop integrated service electronically organized by the DPMPTSPTK Bantaeng Regency has not been fully implemented effectively, this happens due to several factors, namely first, the occurrence of network disturbances during operation, can hinder the work of the integrated licensing service information system, because the process of data collection, printing and monitoring cannot be carried out. So according to the researchers, network disturbance is a very crucial factor in the implementation of an integrated licensing service information system. Second, the lack of training for employees who manage so that there is a lack of understanding among employees that can hinder the work process. Third, the lack of socialization to the community so that there are still people who come to the office to take care of permits.

Keywords*: Licensing; Business; Electronic*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, hal ini berarti penyederhanaan pelayanan (Ginting, Susanti & Sumaryana, 2018). Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah (Halik, 2014). Seiring dengan perkembangan teknologi dan persaingan global perlu dilakukan penataan kembali pada sistem pelayanan, dan regulasi sesuai dengan tuntutan dunia usaha. Untuk memaksimalkan pelayanan publik kepada masyarakat maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Teringegrasi Secara Elektronik (Hardiyansyah, 2018).

Menurut peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik menjelaskan bahwa Perizinan berusaha merupakan pendaftaran yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan /atau kegiatan dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat / keputusan atau pemenuhan persyaratan dan / atau komitmen (Dalam peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik) Pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau online single submission yang di singkat (OSS) adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, bupati/wali kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi (Arrum, 2019). Pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik atau OSS bertujuan untuk menawarkan pelayanan publik bisa diakses secara 24 jam, kapan pun, dan dari manapun pengguna berada. OSS juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara face-to-face sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Dalam konsep OSS, paradigma pelayanan harus dirubah total, face to face, satu atap, formulir, loket, antrian, bising, tidak nyaman, tanda tangan, dan kegiatan pelayanan sebagaimana bisa kita lihat atau alami, harus segera di tinggalkan. Sebagai gantinya adalah papan ketik computer (keyboard), central processing unit (CPU), layar monitor, dan jaringan (Megantoro, Nugraha & Fadlurahman, 2019). Memfasilitasi pelaku usaha untuk terhubung dengan semua stakeholder dan memperoleh izin secara aman, cepat dan real time, memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat, memfasilitasi pelaku usaha dalam penyimpanan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB) (Triastuti, 2013).

Sebelum di terbitkan oleh pemerintah pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik (OSS) proses pemberian izinnya membutuhkan waktu yang lebih dari enam puluh (60) hari, dan prosedur berbelit-belit, sehinga dapat dikatakan proses pelayanan perizinan berusaha tidak efisien, dalam hal waktu dan prosedur, persoalan lain jugak tentang mahalnya biaya, tidak jelasnya prosedur, ketidaktepatan waktu, kesalahpahaman terhadap pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik karena menurut masyarakat pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik lebih sulit dari pada manual (Agung, 2021).

Bantaeng adalah salah satu kabupaten yang dapat dicapai lebih kurang 3-4 jam dari ibukota provinsi Sulawesi Selatan. Jumlah penduduknya berada pada angka dengan kepadatan Penduduk Total 201.115 jiwa Kepadatan 395,83 km^2 (15,283 sq mi). Sebagian besar masalah perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu berbasis Elektronik kabupaten Bantaeng adalah kurangnya kepedulian masyarakat terhadap pembuatan surat izin berusaha karena kurangnya wawasan masyarakat dalam pembuatan surat izin berbasis elektronik atau OSS dan kurangnya sosialisasi dinas terkait terhadap masyarakat dalam pembuatan surat izin berbasis elektronik tersebut.

Sistem pelayanan dilakukan terutama pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Hal ini mengingat berdasarkan pasal 25 ayat (4) undang -undang nomor 25 tahun 2007 tentang penanaman modal, perusahaan penanaman modal yang akan di lakukan usaha atau kegiatan wajib memperoleh izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang dari instansi yang memiliki wewenang, kecuali ditentukan lain dalam undang-undang. Selanjutnya pada ayat (5) diatur bahwa pelayanan terhadap izin untuk melakukan usaha atau kegiatan tersebut dilakukan melalui PTSP. Pelayanan PTSP di daerah kabupaten Bantaeng disempurnakan menjadi lebih efisien, melayani, dan modern. Salah satunya yang paling signifikan adalah penyediaan sistem pelayanan perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik online single submission (OSS) (Fitri & Sheerleen, 2021). Melalui OSS tersebut, pelaku usaha melakukan pendaftaran dan mengurus penerbitan izin usaha dan melakukan izin komersial dan /atau operasional secara terintegrasi.

Melalui OSS itu pula, pemerintah pusat dan pemerintah daerah menerbitkan perizinan berusaha yang diajukan oleh pelaku usaha. Dalam rangka mengatasi tantangan yang ada di daerah kabupaten Bantaeng tersebut, maka harus di dukung oleh kemampuan pemerintah, yaitu kemampuan dalam mewujudkan manajemen pelayanan online single submession (OSS) yang prima, diantaranya dalam hal pelayanan perizinan berusaha. Maka pemerintah mengeluarkan peraturan dalam bentuk peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik.

Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten (DPMPPTSP) menggunakan aplikasi *online single submession (OSS*), yaitu sebuah aplikasi yang berasal dari Kementrian Komunikasi dan Informatika kemudian di kembangkan secara mandiri oleh DPMPPTSP. Peraturan Pemerintah ini dijelaskan pelayanan OSS ini merupakan integrasi antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat dalam hal perizinan berusaha. Sehingga, OSS juga disediakan di daerah-daerah, tak hanya untuk memberikan perizinan saja tapi juga untuk pengawasan terhadap sistem ini. Maka, tak heran jika ada sanksi yang dikenakan sanksi bagi gubernur dan bupati atau wali kota yang tidak melaksanakan OSS. Hal itu tercantum peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 yang menjelaskan, akan ada sanksi bagi kepala daerah yang tidak memberikan pelayanan pemenuhan komitmen izin usaha atau izin komersial atau operasional sesuai dengan sistem OSS kepada investor yang telah memenuhi persyaratan.

Adapun sanksi tersebut berupa teguran tertulis sebanyak dua kali. Teguran itu dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri jika teguran ditujukan kepada Gubernur.

Sementara teguran untuk bupati atau Walikota dilakukan oleh Gubernur sebagai wakil pemerintah pusat. "Teguran diberikan sebanyak dua kali dengan jangka waktu masing-masing paling lama dua hari," seperti dikutip dari Pasal 100 ayat 3 Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tersebut. Jika pemerintah tetap tidak juga melakukan pelayanan meski sudah ditegur secara komitmen izin usaha atau izin komersial atau operasional yang menjadi kewenangan Gubernur dan melimpahkannya kepada Lembaga *OSS*. Atau bisa juga, Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat mengambil alih penyelesaian pemenuhan komitmen izin usaha atau izin komersial atau operasional yang menjadi kewenangan Bupati atau Walikota dan melimpahkannya kepada Lembaga *OSS*.

Sistem perizinan *online single submession (OSS)* Kabupaten Bantaeng dibangun dengan berbasis web agar masyarakat dapat mengakses dan melihat trasparansi dalam perizinan. Namun dilapangan masih dijumpai berbagai masalah terkait pelayanan perizinan berbasis elektronik, masyarakat belum memahami pengunaan system online single submission (OSS) dalam pembuatan surat izin berusahan bebasis ektronik ,masalah ini dinilai dapat menurunkan fungsi dinas PTSP Kabupaten Bantaeng yang pada awalnya dinas berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan sesuai dengan arus globalisasi, akan tetapi masyarakat belum mencapai pemahaman dalam hal tersebut

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris atau penelitian lapangan (field reserch). Penelitian Hukum Empiris adalah penelitian yang dilakukan pada realitas hukum yang terjadi dalam masyarakat. Penelitian didasarkan pada adanya gejala berupa kesenjangan antara harapan (das sollen) dan kenyataan (das sein). Adapun objek penelitian pada penelitian ini adalah sistem Online Single Submission *(OSS)* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantaeng. Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian deskrptif, dengan pendekatan kuanlitatif.

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana suatu penelitian dilakukan, penetapan suatu lokasi penelitian merupakan tahapan penting dalam penelitian, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian maka akan mempermudah peneliti melakukan penelitian. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Bantaeng. Dipilihnya kabupaten Bantaeng karena wilayah ini merupakan salah satu daerah yang perkembangan pembangunannya diberbagai sektor sangat pesat sehingga kajian tentang perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik sangat menarik di kaji di daerah tersebut.

PEMBAHASAN

A. Efektivitas Penerapan Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik / *Online Single Submission (OSS)* di DPMPTSP Kab. Bantaeng

Efektivitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng, dapat dilihat dengan menggunakan indicator tersebut yaitu :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai

Dalam pengukuran efektivitas kejelasan tujuan yang hendak dicapai sangat diperlukan supaya pegawai dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai. Dalam peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik disebutkan bahwa pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau online single submission yang di singkat (OSS) adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, bupati/wali kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik atau OSS bertujuan untuk menawarkan pelayanan publik bisa diakses secara 24 jam, kapan pun, dan dari manapun pengguna berada. OSS juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara face-to-face sehingga pelayanan menjadi lebih efisien.

Kejelasan tujuan yang di capai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah jelas dan dijalankan akan tetapi masih ada beberapa hambatan seperti keterbatasan anggaran untuk mengadakan pelatihan yang lebih mendalam kepada pegawai dalam memiliki keahlian dalam penerapan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu, hanya pelatihan secara personal tentang pemahaman dari Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu ini. Hal senada yang dikatakan oleh sekretaris Dinas yaitu:

"Kejelasan tujuan yang hedak dicapai yakni proses pencapaian tujuan organisasi akan lebih lancar, tertib, dan efektif apabila dalam pribadi anggota organisasi, telah tertananam kesadaran dan keyakinan yang mendalam bahwa tercapainya tujuan organisasi pada dasarnya berarti tercapainya pada tujuan mereka secara pribadi. Tetapi tujuan tidak dapat tercapai karena belum semua pegawai dapat menjalankan tugas pada proses perizinan karena kurangnya anggaran pelatihan". (Wawancara, tanggal 29 Juni 2021).

2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan

Dalam rangka mencapai efektivitas organisasi diperlukan strategi. Strategi merupakan sebuah rencana yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu oleh organisasi. Begitu juga dengan Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu, memiliki strategi agar tujuan dapat tercapai. Beberapa strategi tersebut antara lain sosialisasi, pelayanan keliling, pelayanan di kecamatan, sistem manajemen berbasis ISO 9001:2008, izin paralel, survey Indeks Kepuasan Masyarakat dan pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan Publik.

Pemilihan strategi yang tepat diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam rangka mencapai efektivitas penyelenggaraan sebuah organisasi diperlukan strategi. Pemilihan strategi yang tepat termasuk dalam proses manajemen. Menurut Terry dalam Safroni, menjelasakan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber yang lainnya. Strategi merupakan sebuah rencana yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu oleh organisasi. Pemilihan strategi termasuk dalam perencanaan dalam proses manajemen.

Begitu juga dengan proses pemilihan strategi memerlukan analisa yang sistematis agar mudah dipahami dan tepat sasaran yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Secara teoritis, menurut Sinambela tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari : Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dimengerti dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan. Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kesamaan hak, yaitu dalam memberikan pelayanan tidak membedakan dari aspek apapun terutama suku, agama, ras, status sosial, golongan dan lain-lain. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantaeng telah berusaha memberikan pelayanan prima sesuai dengan aspek diatas. Karena memberikan pelayanan prima merupakan visi Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kab. Bantaeng. Untuk mewujudkan pelayanan prima diperlukan strategi agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan tercapai kepuasan pelanggan.

Dalam pencapaian tujuan kejelasan strategi yang hendak dicapai penting dalam penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu. Tujuan dan strategi untuk pedoman sekaligus mengoptimalkan kegiatan program yang akan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu kedepannya untuk mempermudah masyarakat di bidang mengurus perizinan. Dalam merancang strategi yang hendak dicapai tidak terlepas dari pihak-pihak Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu terciptanya suatu keberhasilan yang diinginkan.

Kejelasan strategi dipandang sebagai hal sangat penting dalam upaya penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu dalam upaya pembangunan di bidang pelayanan perizinan. Strategi merupakan hal yang paling utama dalam menjalankan dan meningkatkan program kegiatan pembangunan di bidang pelayanan peizinan.

DPMPTSPTK sudah memiliki beberapa strategi diantaranya melakukan peningkatan dibidang sarana dan prasarana diantaranya yaitu konektivitas yang lancar dan stabil akan tetapi masih timbul beberapa kendala yang di hadapi oleh DPMPTSPTK Kabupaten Bantaeng. Ada juga strategi koordinasi personal di lingkungan kantor seperti mengadakan pelatihan kepada pegawai yang menerapkan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu, kemudian secara eksternal seperti melakukan sosialisasi pada masyarakat untuk memahami apa itu sistem informasi pelayanan perizinan terpadu.

3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap

Pelaksanaan kebijakan yang baik juga akan sangat tergantung pada komunikasi yang baik. Komunikasi yang dibangun juga harus mampu mengakomodasi setiap

kepentingan yang ada, baik antar perumus kebijakan dengan implementor kebijakan dan pembuat kebijakan dengan publik yang dalam hal ini adalah masyarakat. Komunikasi juga sangat menentukan implementasi kebijakan yang pada akhirnya akan berimplikasi pada pencapaian tujuan dan *output* dari kebijakan tersebut.

Tujuan dari pelaksanaan kebijakan juga akan tercapai apabila standar-standar dan visi para pembuat kebijakan bisa dimengerti oleh masing-masing yang memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memberikan atensi yang lebih kepada kejelasan standar-standar dasar dan cita-cita dari kebijakan tersebut, keakuratan komunikasi dengan seluruh implementor, tim, dan antar instansi yang terkait sangat krusial demi kelancaran pekerjaan masing-masing anggota organisasi, tim, dan antar instansi sehingga tidak adanya saling tunjuk, namun dapat saling mengisi satu sama lainnya.

Penulis menemukan salah satu kendala komunikasi yang dijumpai oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) kabupaten Bantaeng terdapat pada sosialisasi penerapan Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik dimana perubahan aturan pelayanan perizinan begitu dinamis sehingga pemerintah daerah harus siap dengan segala kondisi yang akan dan sedang terjadi

Regulasi tersebut juga menjadi terkendala karena diterapkan tanpa adanya pasal peralihan atau aturan peralihan sejak diberlakukan pada bulan September 2018. Sehingga membuat Pemerintah Daerah baik Provinsi dan Kabupaten/Kabupaten harus merevisi Perda dan Pergub dalam waktu yang relatif singkat. Selain itu, adanya desakan pemerintah terkait disusunnya regulasi cipta kerja yang merupakan sebuah regulasi dibentuk untuk menyasar sebuah isu besar yang mungkin dapat berdampak pada dicabut / diubahnya beberapa Undang-undang secara bersamaan sehingga menjadi lebih elementer.

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh informan juga diketahui bahwa terdapat disharmoni aturan yang menyebabkan belum efektifnya kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah. Disharmoni yang dimaksud disini adalah regulasi-regulasi yang digunakan saat ini belum disesuaikan dengan perubahan mekanisme izin yang baru. Semua izin-izin terkait dengan usaha terhubung dengan aplikasi OSS. Meskipun konsepnya sudah bagus, namun detailnya terlihat belum harmonis. Dimana setiap perizinan yang berkaitan antar Kementerian / Lembaga masih belum harmonis atau bahkan yang sudah keluar pun masih harus ditinjau kembali misalnya yang berkaitan dengan tata ruang.

Pemerintah Daerah dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Bantaeng dituntut untuk dapat menyesuaikan aturan diatasnya sehingga perlu mengeluarkan regulasi yang berkaitan dengan perizinan. Contohnya Pemerintah Kabupaten Bantaeng mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng sebagai upaya pemerintah dari melaksanakan amanah dari pemerintah pusat tentang pelayanan izin terpadu. Begitu juga dengan Pemerintah Kabupaten Bantaeng yang telah menerbitkan Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2019 tentang perizinan online sistem informasi manajemen administrasi dan perizinan pada Dinas Penanaman

Modal dan PTSP kabupaten bantaeng. Meski telah memiliki regulasi, penataan kembali aturan perizinan berusaha perlu dilakukan, untuk dapat memberikan landasan hukum bagi penerbitan legalitas usaha secara elektronik dan terintegrasi, selain itu penataan kembali persyaratan/ perizinan lainnya bagi pelaku bisnis yang terdapat pada beberapa peraturan perundang-undangan.

4. Penyusunan program yang tepat

Tingkat keberhasilan pencapaian tujuan tidak akan lepas dari program apa yang tepat yang akan dijalankan kedepannya dalam penerapan SIPPADU. Penyusunan program yang tepat tujuannya agar mencapai target sasaran yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan DPMPTSPTK. DPMPTSPTK KabupatenBantaeng memiliki beberapa program yaitu memberikan info publikasi dengan website dari DPMPTSPTK dan juga website dari sistem informasi pelayanan perizinan terpadu tersebut. Kemudian peningkatan kinerja teknis dengan melakukan pelatian pada pegawai yang mengerjakan program sistem informasi pelayanan perizinan terpadu ini.

5. Tersedianya sarana dan prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sarana dan prasarana adalah merupakan seperangakat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan umum, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Tersedinya sarana dan prasarana kerja salah satu indicator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi. Ketersediaan sarana dan prasarana merupan faktor pendukung dalam penerapan Sistem informasi pelayanan perizinan terpadu. Dengan adanya sarana dan prasarana yang cukup dengan kualitas yang baik sangat diperlukan dalam sebuah organisasi.

Untuk mengetahui bagaimana kondisi dan ketersedian sarana dan prasarana yang membantu efektivitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kab. Bantaeng, penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan dan melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat dan pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kab. Bantaeng,

Ditinjau dari kondisi kantor ini, penulis melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat yang sedang ada keperluan di kantor ini. Berikut penuturan beberapa narasumber.

Pendapat dari pengguna jasa yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya kondisi ruang pelayanan di kantor ini sudah cukup baik, selain kondisi ruangan yang bersih, tempat ini juga terasa nyaman, dan terkesan aman.” (Wawancara, SI, tanggal 9 Mei 2021).

Pendapat yang sama dari pengguna jasa yang mengatakan adalah :

"Ya, kondisi ruangan di sini sudah nyaman dan aman. Ada ruang tunggu, ada tv, ber ac, bahkan disediakan air mineral gelas yang dapat dinikmati secara gratis. Kalau pas menunggu kita nyaman dan tidak cepat bosan." (Wawancara, K, tanggal 9 Mei 2021).

Berikut wawancara dari beberapa informan tentang keadaan fasilitas pendukung di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpdu Satu Pintu Kab. Bantaeng, yaitu:

Menurut pengguna jasa mengatakan bahwa :

"Tentang fasilitas yang ada di kantor ini sudah baik dan lengkap, ada TV, AC, Mushollah, tempat parkir juga cukup luas."

(Wawancara, MS, tanggal 9 Mei 2019).

Pendapat yang sama dari pengguna jasa mengatakan bahwa:

"Fasilitas lengkap, ruang tunggunya nyaman. Ada TV, AC, terdapat pula mushallah dan tempat parkirnya luas." (Wawancara, AF, tanggal 9 Mei 2021)

Hal senada yang dikatakan oleh pengguna jasa yaitu:

"Kalau tentang fasilitas di kantor ini sudah lengkap karena sudah ada ruang tunggu., TV, AC, dan tempatnya parkiran yang sudah lengkap." (Wawancara, AN, tanggal 15 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dari beberapa informan pengguna jasa dapat disimpulkan bahwa kondisi ruang kantor ini sudah baik dan lengkap. Kondisi kantor ini bersih, nyaman dan memberikan kesan yang aman. Sedangkan ketersedian fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, TV, AC, tempat ibadah dan tempat parkir sudah ada dan memedai.

Berdasarkan informasi dari narasumber tersebut, penulis menyimpulkan bahwa peranan sarana dan prasaranan telah memberikan sumbangsih dalam membantu upaya untuk mengefektifkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kab. Bantaeng.

DPMTSPTK sudah memiliki tujuan yang jelas, kejelasan strategi, perencanaan, dan penyusunan program yang sudah bagus akan tetapi dari segi ketersediaan sarana dan prasarana lebih tepatnya jaringan yang memadai masih terdapat kendala sehingga dapat menghambat dalam penerapan sistem informasi pelayana perizinan terpadu ini.

6. Pelaksanaan yang efektif dan efisien

Untuk menciptakan pelayanan yang efektif dapat dilihat dari kepastian waktu pelayanan dalam penyelesaian pengurusan pemberian izin mendirikan bangunan dan sertifikat laik fungsi bangunan Gedung. Pegawai memeriksa kelengkapan persyaratan berkas permohonan.

Salah satu hal yang menjadi serotan oleh para penerima layanan pada umumnya adalah waktu penyelesaian. Berkenaan dengan waktu pelayanan dalam penyelesaian pemberian izin di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kab. Bantaeng, berikut penuturan dari selaku sekretaris bahwa :

"Dalam memberikan pelayanan kami usahakan cepat, tepat dalam memuaskan bagi masyarakat dalam penyelelesaiannya, karena kami memiliki komitmen pelayanan "apabila kami tidak tepat waktu, kami siap mengantar ke alamat anda keselahan yang kami lakukan, kami siap memperbaiki dan mengganti dokumen anda", tetapi terlepas dari itu, tergantun dari situasi maupun kondisi. Kami akan menyelesaikan dengan ketepatan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan (Wawancara, AM, tanggal 24 Juni 2021).

Menurut pengguna jas mengatakan bahwa:

"Berdasarkan pengalaman saya, dalam pengurusan pemberian Izin Mendirikan Bangunan, saya rasa waktunya sesuai dengan pengurusan apa saya urus, waktu penyelesaiannya saya rasa tidak lama. Jadi saya pikir sudat tepat dan cepat". (Wawancara, K, tanggal 24 juni 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dari penuturan beberapa informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan sudah cukup baik, cepat dan tepat, karena kantor ini memiliki komitmen pelayanan yang cukup wajib dijalankan sehingga menciptakan pelayanan yang efektif. Untuk menciptakan pelayanan efektif dan tidak berbelit-belit, maka dibutuhkan keterbukaan informasi tentang standar waktu penyelesaian pengurusan pemberian Izin agar masyarakat yang mengurus pemberian Izin dapat mengetahui waktu penyelesaian pemberian Izin yang sedang diurus. Berikut penuturan beberapa informan tentang kepastian waktu penyelesaian pelayanan telah diinformasikan oleh pegawai.

Penuturan dari seksi pendataan, perencanaan dan evaluasi prasarana umum dan pemerintahan mengatakan bahwa:

"Waktu penyelesaian pelayanan kami informasikan dengan jelas kepada masyarakat, tetapi kadang molor karena ketidaklengkapan persyaratan yang dibutuhkan, kalau persyaratannya kurang ya…. Kami tidak dapat memproses langsung, harus menunggu sampai lengkap. Nah, akibatnya pengurusan pemberian Izin harus melengkapi persyaratan yang ada.Tetapi pengurusan pemberian Izin yang persyaratan sudah lengkap kami bisa langsung proses dan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan." (Wawancara, AYO, tanggal 24 Juni 2021).

Tanggapan menurut pengguna jasa mengatakan bahwa:

"Waktu penyelesaian pelayanan diinformasikan dengan jelas, tetapi waktu saya mengurus pemberian izin mendirikan bangunan waktunya cukup lama dan tidak sesuai dengan yang diinformasikan. (Wawancara, AF, tanggal 1 juli 2021).

Pendapat yang berbeda dari pengguna jasa mengatakan:

"Mengenai kepastian waktu penyelesain pengurusan pemberian Izin saya pikir informasi yang saya terima cukup jelas". (Wawancara, SI, tanggal 1 juli 2021).

Hal senada yang di sampaikan oleh pengguna jasa mengatakan bahwa:

"Pelayanan tentang ketepatan waktunya sudah tepat dan jelas, informasinya juga sudah jelas. Jadi saya pikir pelayanan waktunya sudah baik." (Wawancara, AN 1 Juli 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan waktu penyelesaian pelayanan dapat disimpulkan bahwa sudah efektif karena terdapatnya usaha dari penyedia pelayanan yang mengusahakan penyelesaian pekerjaan dengan lebih cepat dan memuaskan masyarakat. Meski ada beberapa masyarakat mengatankan cukup lama atau tidak tepat waktu. Tetapi pegawai sebagai penyedia layanan sudah berusaha menginformasikan dengan jelas tentang standar waktu penyelesaian pengurusan pemberian Izin .

Pelaksanaan kebijakan bisa saja dilaksanakan secara konsisten, cermat, dan jelas. Namun apabila terjadi kekurangan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi/birokrasi akan berdampak pada kurang efektifnya pelaksanaan kebijakan tersebut. Dengan begitu, dapat dipahami bahwa kehadiran sumber daya ini sangat berpengaruh pada sebuah institusi (R. R. T. Abubakar, 2018). Hal ini dapat dipahami karena sumber daya dalam sebuah kebijakan adalah faktor yang paling krusial.

7. Adanya pengawasan dan pengendalian

Pengawasan Pelaksanaan pengawasan perizinan pada sistem OSS dilakukan oleh Kementerian, lembaga, dan/atau pemerintah daerah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik pada pelaksanaan pengawasan perizinan pada sistem OSS meliputi Pemenuhan komitmen;Pemenuhan standar, produk dan/atau jasa yang dikomersialkan oleh pelaku usaha melalui sistem OSS. Lembaga OSS dapat membatalkan Izin usaha yang sudah diterbitkan apabila pelaku usaha tidak menyelesaikan pemenuhan komitmen. Izin usaha dan/atau izin komersial atau operasional berlaku efektif setelah pelaku usaha menyelesaikan komitmen dan melakukan pembayaran biaya perizinan berusaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- udangan. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Peizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Pasal 39 secara garis besar mengatur pemenuhan komitmen izin komersial/operasional yang wajib dilakukan oleh pelaku usaha agar izin usaha dan/atau izin komersial/operasional dapat berlaku efektif. Pemenuhan

Kepala DPMPTSP melakukan monitoring implementasi Standar pelayanan publik setiap 6 (enam) bulan sekali dengan melakukan pertemuan disertai pengumpulan informasi dan/atau data dari pelaksana dan pengguna layanan. serta Memonitoring implementasi Standar pelayanan publik dengan menggunakan kartu kontrol. Untuk Evaluasi Standar pelayanan publik dilaksanakan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun secara reguler, dan dapat dilakukan sesuai dengan Standar pelayanan publik secara insidentil. Standar pelayanan publik dievaluasi oleh tim penyusun pada DPMPTSP, dan dapat dilakukan justifikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Hambatan-hambatan pelaksanaan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantaeng

Hambatan-hambatan Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Memberikan pelayanan publik yang berkualitas merupakan bagian penting dari pemerintah dan administrasi publik, baik dipusat maupun di daerah. Sudah menjadi tugas pokok pemerintah tidak terkecuali pemerintah daerah di era desentralisasi untuk

menyelenggarakan, menyediakan atau memberikan layanan publik berkualitas kepada masyarakat. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka layanan publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantaeng memiliki kewajiban untuk memberikan fasilitas bagi pelaku usaha yang mengurus izinnya di OSS.

Penerapan sistem baru tentunya tidak luput dari permasalahan yang timbul pada saat pelaksanaan. DPMPTSP Kabupaten Bantaeng sebagai fasilitator layanan sistem OSS memiliki peran untuk memberikan pelayanan atas hambatan-hambatan yang dihadapi masyarakat terutama pada pelaku usaha. Hambatan pada pelaksaan sistem Online Single Submission (OSS) antara lain :

1. Gangguan Jaringan

Gangguan jaringan ini merupakan faktor yang dapat menghambat berjalannya proses sistem informasi pelayanan perizinan terpadu sehingga ketepatan waktu tidak sesuai dengan SOP dari sistem informasi pelayanan perizinan terpadu.

Faktor yang menghambat penerapan pelayanan perizinan terpadu satu pintu secara elektronik yaitu gangguan jaringan dikarenkan jaringan DPMPTSPTK kab. Bantaeng yang masih bergabung dengan jaringan dari kantor bupati maka terkadang terjadi gangguan sehingga menyebabkan terhambatnya proses pengerjaan surat perizinan menggunakan elektronik.

Hambatan yang pertama kali dihadapi pasca Launching sistem OSS adalah sulitnya akses masuk pada laman portal OSS. Hambatan tersebut terjadi karna banyaknya pelaku usaha yang berkunjung pada website OSS dalam waktu bersamaan mengakibatkan sulitnya akses masuk di website OSS. Aplikasi OSS terkesan sedikit dipaksakan dan tiap bulannya selalu ada update informasi dan sistem.

Hambatan yang krusial dalam skala nasional pelaksanaan Online Single Submission (OSS) adalah kurangnya kemudahan akses dimana tempat lokasi serta sarana internet yang kurang memadai di wilayah Indonesia bagian timur. Kurangnya akses internet yang kuat membuat para pelaku usaha yang ada di indonesia bagian timur mengeluhkan munculnya sistem OSS. Sehingga sebagian DPMPTSP yang daerahnya tidak dapat mengakses internet dengan cepat harus melayani secara konvensional atau pendataan langsung di kantor DPMPTSP.

2. Kurangnya Pemahaman Pelaku Usaha pada Informasi Baru di Website

Adanya update informasi pada website Online Singe Submission (OSS) di bulan kedua pasca Launching sistem OSS. Update informasi pada bulan kedua pasca launching sistem OSS tidak mempengaruhi pelaku usaha untuk bisa mengakses website OSS akan tetapi membuat pelaku usaha tidak mengetahui maksud dari informasi yang baru.18 Biasanya update informasi berupa penyempurnaan sistem OSS yang masih berjalan menyebabkan terjadinya perubahan fitur dan tampilan sistem OSS sehingga memerlukan penyesuaian dari user (pelaku usaha).

3. Kurangnya pelatihan pada pegawai yang menerapkan aplikasi SIPPADU

Untuk mengetahui efektivitas dari penerapan pelayanan terpadu satu pintu secara elektronik ini terkait tentang Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menyesuaikan diri

terhadap tuntutan keadaan dalam instansi seperti kemampuan dalam melaksanakan tugas dengan memanfaatkan teknologi yang canggih, dan bagaimana upaya yang dilakukan untuk menyesuaikan diri terhadap tuntutan tersebut. Dengan ini Sumber Daya Manusianya masih kurang dikarenakan belum ada pelatihan mendalam kepada pegawai tentang mengelola SIPPADU ini sehingga masih kurang pemahaman pada pegawai.

4. Kendala Penggunaan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI)

Selain kendala pada sistem OSS terdapat kendala pada penggunaan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yaitu terdapat kegiatan usaha yang belum diklasifikasikan KBLI-nya dan terdapat bidang usaha yang belum ada izin. Kurangnya pemahaman pelaku usaha dalam menggunakan KBLI sebagai dasar klasifikasi bidang usaha untuk menerbitkan perizinan turut menjadi hambatan dalam pelaksanaan sistem OSS. Terutama pada tahap penerbitan perizinan.

6. Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat

Faktor menghambat terakhir adalahnya kurangnya sosialisasi pada masyarakat mengenai penerapan SIPPADU ini misalnya seperti membagi brosur atau memasang baliho tentang penerapan SIPPADU ini sehingga belum banyak masyarakat yang mengetahui SIPPADU ini dan untuk masyarakat yang sudah mengetahui masih dipengaruhi dengan budaya belum merasa puas apabila belum berhadapan langsung dengan pegawai untuk mengurus perizinan.

C. Upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantaeng Mengurangi Hambatan Pelaksanaan Online Single Submission (OSS)

DPMPTSP Kabupaten Bantaeng sebagai intansi yang berkewajiban menjadi fasilitator memiliki kewajiban melayani dan melakukan pendampingan pelaku usaha mulai dari pemenuhan komitmen hingga terbitnya izin usaha komersial/operasional. Berbagai hambatan pelaku usaha atau hambatan pelaksanaan OSS membuat DPMPTSP Kabupaten Bantaeng melakukan upaya solutif untuk mengatasi hambatan.

a. Upaya yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Bantaeng berkaitan dengan hambatan mengenai akses website pada saat pendaftaran dan informasi terbaru adalah dengan melakukan pencatatan secara manual pada pelaku usaha. Pencatatan secara manual yang dilakukan oleh Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) DPMPTSP Kabupaten Bantaeng dilakukan di kantor DPMPTSP Kabupaten Bantaeng. Data yang masuk secara manual nantinya akan di input kembali pada Pelaku Usaha jika sistem sudah kembali normal.
b. Solusi terhadap hambatan kurangnya pemahaman pelaku usaha saat adanya update informasi pada website Online Singe Submission (OSS) di bulan kedua pasca Launching sistem OSS adalah dengan bertanya langsung di Kantor DPMPTSP Kabupaten Bantaeng. Pelaku usaha memiliki kesempatan untuk bertanya dan meminta bantuan pada pegawai ASN hingga mengerti. Sehingga ada edukasi terkait informasi baru yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Bantaeng kepada pelaku usaha di Kabupaten Bantaeng.

3. Upaya yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Bantaeng untuk mengatasi pelaku usaha yang belum mengetahui kewenangan izinnya dan belum paham

penggunaan KBLInya adalah dengan memberikan arahan kepada pelaku usaha mana saja yang menjadi kewenangan izinnya dan penggunaan KBLI masing masing pelaku usaha.

Seluruh hambatan yang terjadi pada pelaksanaan Online Single Submission (OSS) yang sekiranya tidak dapat dilakukan dengan cepat oleh DPMPTSP pada dasarnya menjadi tanggungjawab Satuan Tugas OSS. Satgas OSS terdiri dari satuan tugas tingkat nasional, provinsi dan kabupaten/kota. Tanggungjawab satuan tugas tergantung dari kewenangan perizinannya. Satuan tugas Online Single Submission juga diharapkan mampu memberikan Output bagi hambatan yang terjadi pada pelaksanaan sistem OSS. Seperti hambatan atas kemudahan akses internet pada pelaku usaha di Indonesia bagian timur yang tidak mampu menjangkau laman OSS dan DPMPTSP setempat tidak mampu mengatasi hambatan tersebut. Sehingga perlu tindakan dari Satgas OSS untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Satgas OSS dibentuk untuk meningkatkan pelayanan, pengawalan, penyelesaian hambatan, penyederhanaan, dan pengembangan sistem online dalam rangka percepatan penyelesaian Perizinan Berusaha.

KESIMPULAN

1. Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng belum efektif karena masih ditemukan hamabatan-hambatan yang perlu segera ditindaklanjuti.
2. Kebijakan pelayanan terpadu satu pintu secara elektronik yang diselenggarakan oleh DPMPTSPTK Kabupaten Bantaeng belum sepenuhnya terselenggara dengan efektif, hal ini terjadi disebabkan oleh beberapa faktor yaitu pertama, terjadinya gangguan jaringan pada saat operasional, dapat menghambat kerja sistem informasi pelayanan perizinan terpadu, karena proses pendataan, pencetakan dan monitoring tidak dapat dilakukan. Jadi menurut peneliti gangguan jaringan merupakan faktor yang sangat krusial dalam penerapan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu. Kedua, kurang nya pelatihan pada pegawai yang mengelola sehingga terjadinya kurang pemahaman pada pegawai yang dapat menghambat proses kerja. Ketiga, kurangnya sosialisasi pada masyarakat sehingga masih ada masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus perizinan.

SARAN

1. Untuk program pelayanan terpadu satu pintu secara elektronik yang di terapkan oleh pemerintah maka diharapkan untuk lebih di tingkatkan lagi sehingga dapat berjalan dengan efektif tanpa adanya kendala-kendala yang menghambat proses penerapan sistem itu sendiri.
2. Untuk faktor penghambat dalam penerapan yaitu pertama, dari segi gangguan jaringan, pemerintah harus memberikan jaringan tersendiri untuk DPMPTSPTK karena masih bergabungnya jaringan dengan Kantor Bupati sehingga sering terjadi gangguan jaringan yang mengakibatkan ketidak tepatan waktu dalam memproses perizinan menggunakan Sistem Informasi Pelayana Perizinan Terpadu. Kedua, untuk Sumber daya manusia pengelola sistem informasi

pelayanan perizinan tepadu, diadakan pelatihan dan training sumber daya manusia untuk staf pengelola sistem informasi pelayanan perizinan. Ketiga, untuk kurangnya sosisalisasi terhadap masyarakat, diharapkan pemerintah memberikan sosialisasi serta pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya penerapan sistem informasi pelayanan perizinana terpadu sehingga masyarakat mendapat kemudahan dalam mengurus perizinan tanpa perlu datang ke kantor terlebih dahulu. Sosialisasi tersebut berupa datang ke desa-desa untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat apa itu sistem informasi pelayanan perizinan terpadu, meletakkan brosur atau pamphlet mengenai penjelasan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu sehingga masyarakat bisa membaca dan mengetahuinya serta memasang baliho atau spanduk mengenai sistem informasi pelayanan perizinan terpadu ini.

DAFTAR PUSTAKA

Agung, H. P. A. (2021). Perlindungan Data Pribadi Dalam Proses Pengurusan Perizinan Perusahaan Berbasis Elektronik Online Single Submission (OSS). *Jurnal Ilmiah Galuh Justisi*, *9*(1), 62-75.

Arrum, D. A. (2019). Kepastian Hukum Dalam Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) di Indonesia. *Jurist-Diction*, *2*(5), 1631-1654.

Fitri, W., & Sheerleen, S. (2021). Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik: Suatu Kajian Perspektif Hukum Di Indonesia. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, *7*(2), 790-807.

Ginting, L. M., Susanti, E., & Sumaryana, A. (2018). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan di Ukur dari Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, *1*(2), 45-55.

Halik, A. (2014). Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU). *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, *6*(1), 1-18.

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Megantoro, K., Nugraha, J. T., & Fadlurahman, F. (2019). Efektivitas Website Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi Government To Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang. *Jurnal Transformative*, *5*(2), 73-90.

Triastuti, M. R. H. (2013). Menakar Kapasitas Governance Pemerintah Daerah dalam Memfasilitasi Usaha Kecil dan Menengah. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, *10*(2), 186-198.