



Artikel

## Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan berbasis Online Single submission di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat

Indah Puspitasari <sup>1\*</sup>; Nodi Marefanda <sup>2</sup>,

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Teuku Umar, Aceh, Indonesia

<sup>2</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Teuku Umar, Aceh, Indonesia

\* Korespondensi : aja91595@gmail.com

### Abstrak

Online single submission diterapkan pada Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu untuk mempercepat serta mempermudah masyarakat dalam pembuatan surat izin usaha yang dilakukan secara online. tujuan dari penelitian ini untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan perizinan dalam sistem online single submission dan hambatan serta masalah yang terjadi pada sistem online single submission di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat yang menyebabkan sistem belum sepenuhnya berjalan dengan efektif. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara dengan para informan penelitian. Sumber penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Untuk melihat kualitas pelayanan perizinan online single submission maka digunakan acuan dari teori zeithml et. el yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Dari kelima aspek tersebut dapat dilihat berbagai hambatan dan permasalahan yang terjadi sehingga dapat mengganggu sistem online single submission dalam proses pembuatan surat izin usaha. Selain itu, perlunya komunikasi yang baik antara petugas pelayanan dan masyarakat juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanannya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dilapangan dapat disimpulkan bahwa online single submission memerlukan pembaharuan agar kualitas pelayanan perizinan pada online single submission lebih efektif dan berjalan lebih optimal. Dikarenakan permasalahan seperti gangguan jaringan dan down server terjadi secara tiba-tiba membuat pemohon merasa tidak nyaman saat melakukan proses perizinan online single submission. DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik bagi bagi masyarakat serta terus berusaha melakukan sosialisasi mengenai online single submission agar masyarakat bisa mudah memahami mengenai mekanisme pembuatan surat izin usaha melalui sistem online.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, online single submission, Aceh Barat.

### Abstract

*Online single submission is applied to the One Stop Integrated Investment Service to speed up and facilitate the public in making business licenses that are done online. the purpose of this study is to see how the quality of licensing services is in the online single submission system and the obstacles and problems that occur in the online single submission system in DPMPTSP Aceh Barat Regency which causes the system to not fully operate effectively. The method used in this study is a descriptive qualitative method. Data collection techniques were carried out through observation and interviews with research informants. The source of this research uses primary data and secondary data. To see the quality of single submission online licensing services, references from the theory of zeithml et. el who argues that service quality can be measured through five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. From these five aspects, it can be seen the various obstacles and problems that occur that can interfere with the online single submission system in the process of making a business license. In addition, the need for good communication between service workers and the community also greatly influences the quality of their services. Based on research that has been conducted in the field, it can be concluded that online single submission requires renewal so*

*that the quality of licensing services on online single submission is more effective and runs more optimally. Because problems such as network interruptions and server downtimes occur suddenly, it makes applicants feel uncomfortable when carrying out the online single submission licensing process. West Aceh Regency DPMPTSP always strives to provide good service to the community and continues to try to socialize online single submissions so that people can easily understand the mechanism for making business licenses through the online system.*

**Keywords:** service quality, online single submission, West Aceh.

## 1. Pendahuluan

Pemerintah yang baik (*good governance*) adalah yang menerapkan suatu pelayanan yang baik pada masyarakat sehingga masyarakat dapat merasa aman dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan tersebut. Prinsip *Good Governance* akan terlaksana jika pemerintah diselenggarakan dengan responsif, transparan, taat hukum dan akuntabel serta memiliki visi yang (Farah & Astuti, 2020; M. Mulyadi & Romdana, 2018). Suatu pelayanan pada masyarakat dapat dikatakan baik apabila masyarakat tidak merasa sulit dengan prosedur pelayanan yang diberikan, seperti biaya yang murah, ketepatan waktu, dan tidak ada pengaduan yang tidak baik kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Keadaan seperti ini bisa terwujud jika organisasi publik didukung pada kualitas dan kuantitas, sumberdaya peralatan dan sumberdaya keuangan yang memadai (M. B. Mulyadi, 2018). Penyelenggaraan pada pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan menjadi faktor utama untuk pemerintah karena pelayanan pada bidang perizinan merupakan suatu kebutuhan masyarakat yang dapat menggerakkan sektor perekonomian dalam bidang usaha (Wismanu et al., 2018). Untuk mendukung upaya pemerintah dalam memberikan legalitas kepada pemilik usaha efektif, efisiensi serta memudahkan masyarakat, pemerintah membuat peraturan mengenai pelayanan membuat surat izin berusaha terintegrasi secara teknologi yang disebut *online single submission* yang bertujuan untuk mempercepat proses perizinan berusaha (Hansdayani et al., 2022; Setyaningsih et al., 2021).

*Online single submission* merupakan salah satu bentuk inovasi yang diterapkan pada pelayanan publik dibidang perizinan yang dilakukan pada pemerintah diprovinsi dan dipemerintah kabupaten bertujuan agar mekanisme perizinan bisa dilaksanakan dengan efektif, efisien sehingga dapat mencegah terjadinya praktik korupsi pada lingkungan (Wisnayanti & Purnamaningsih, 2022). Adapun bentuk pelayanan publik yang menerapkan *e-government* dapat dilihat dari sistem pelayanan perizinan serta non perizinan yang telah diterapkan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di beberapa pemerintahan daerah (Muafa & Fanida, 2019). Tak jarang juga masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat memberikan uang pelicin kepada pihak pelayanan, sehingga kejadian seperti ini sangat berpengaruh dalam kualitas pelayanan disuatu instansi tersebut (Dayantri, 2022). Pelayanan berbasis *online single submission* adalah suatu program yang telah diterapkan pada pemerintah dengan peraturan dipemerintahan Kabupaten Aceh Barat yang berusaha memperbaiki sistem pelayanan publik di Kabupaten Aceh Barat. Dengan berkembangnya teknologi yang semakin pesat, secara bersamaan juga membuat dampak pada aspek dikehidupan masyarakat. Kini masyarakat diharapkan akan melakukan kegiatan dengan berdampingan pada teknologi

sehingga mampu memberikan bermacam sarana dan prasarana, kecepatan serta memudahkan aksebilitas yang menimbulkan banyak pesaing untuk terus bersaing dalam berbagai sudut pandang masyarakat begitu juga pada bagian pemrintahan. Penggunaan teknologi informasi yang telah dilakukan oleh pemerintah merupakan sebagian dari prosedur transformasi yang terjadi pada masing-masing perspektif kehidupan. Dengan keahlian teknologi serta informasi yang dapat memberikan serta memadukan beragam perspektif aktivitas sehingga menjadikannya sangat aktif serta efesien yang mampu mengubah kebiasaan masyarakat menuju ke arah yang bertambah moblie serta universal sehingga tidak adanya keterikatan antara ruang dan juga waktu. Tidak hanya itu, dengan menggunakan teknologi informasi dapat mempermudah para inovasi baru dan memunculkan ide – ide yang bagus sekaligus menghilangkan cara lama yang tidak terlalu efesien dalam membantu keperluan dimasyarakat dalam pelayanan seperti dibentuknya sistem *online single submission* (Djaafar, 2019; Thareq & Fitrah, 2022).

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan sistem *online single submission* diKabupaten Aceh Barat seperti sistem yang sering mengalami *error* secara tiba – tiba dan gangguan pada jaringan internet. Permasalahan seperti terjadinya gangguan jaringan membuat sistem *online single submission* tidak berjalan dengan baik dan proses pengurusan surat izin usaha terhambat karena sistem *online single submission* merupakan sistem yang memakai elektronik dan proses penggunaannya harus memiliki jaringan. Selain itu, gangguan jaringan juga dapat mengakibatkan keterlambatan penerbitan surat izin usaha karena penginputan data dan proses pembuatan surat izin dapat kembali optimal setelah jaringan kembali bagus dan lancar. sistem yang tiba-tiba error saat penginputan data ketika akan mendaftar surat izin usaha juga menjadi kendala dalam pengurusan surat izin usaha secara online. Ketika pemohon sedang melakukan penginputan data untuk membuat surat izin usaha, tiba-tiba sistem *error* dan mengalami *down server* sehingga data yang diisi hilang dan harus diisi ulang kembali oleh sipemohon. Hal ini yang membuat sistem *online single submission* masih belum sepenuhnya berjalan efektif. Kualitas pelayanan juga mempunyai faktor yang sangat berpengaruh untuk usaha meningkatkan nilai kerja pada sebuah instansi dikarenakan kualitas pelayanan mempunyai hubungan secara langsung dalam kepuasaan masyarakat (Arifianto, 2021). Apabila layanan dapat sesuai atau melebihi apa yang diinginkan oleh masyarakat, maka pelayanan tersebut adalah pelayanan yang baik dan ideal. Akan tetapi, jika dalam pelayanan yang diterima ternyata tidak sesuai harapan masyarakat, maka akan dipersepsikan bahwa kualitas pada pelayanan tersebut buruk. Menurut zeithaml et al dalam (Prasetyo et al., 2021) untuk mengukur kualitas pelayanan harus lima dimensi yaitu dimensi *tangible, responsiveness, emphaty, reliability, and assurance*.

Adapun penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian penulis diantaranya adalah penelitian (Susanto & Mulyani, 2021), (MA & Wahyudi, 2022). Dari kedua penelitian tersebut membahas tentang kualitas pelayanan perizinan yang dilihat dari segi manual. Berbeda pada penelitian penulis, penelitian terdahulu lebih berfokus ke sistem pelayanan yang ada pada dinas DPMPtsp dan proses manual dalam pengurusan surat izin usaha. Proses manual dalam pembuatan surat izin usaha merupakan cara lama yang belum menggunakan sistem *online*. Dalam segi kualitas pelayanannya, dari kedua penelitian terdahulu masih memiliki beberapa hambatan seperti kurangnya sumber daya manusia yang ada diDPMPtsp tersebut. Sedangkan

penelitian penulis membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan perizinan menggunakan sistem secara elektronik yaitu berbasis *online single submission* di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat dalam Pelayanan perizinan *online single submission*. Dengan melihat kualitas pelayanan berbasis *online*. *Online single submission* merupakan cara terbaru dalam membuat surat izin usaha dengan cepat dan mudah. Dari latar belakang yang sudah diuraikan tersebut, peneliti tertarik untuk menulis penelitian tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis *Online Single Submission* di Kabupaten Aceh Barat” agar kita bisa mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perizinan dalam mengurus surat izin usaha menggunakan sistem *online single submission*, apa saja yang menghambat pelayanan perizinan pada sistem *online* dan untuk membuat kita mengetahui apa saja yang harus dilakukan pada DPMPTSP di Kabupaten Aceh Barat agar bisa membuat pelayanan perizinan menjadi lebih efektif.

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif digunakan karena mampu membantu menyelidiki keadaan dan kondisi yang ada dilapangan yaitu dapat melihat langsung bagaimana penggunaan online single submission untuk membuat surat perizinan berusaha dan bagaimana kualitas dalam pelayanan perizinan menggunakan program sistem online single submission yang ada di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara kepada para informan dalam proses penelitian seperti staff pelayanan perizinan, analisis dokumen perizinan dan fasilitator kemitraan. Sumber data dalam penelitian terdiri dari data primer yang dilakukan berdasarkan hasil observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder pada penelitian di dapatkan melalui artikel jurnal terkait dan situs internet dengan permasalahan penelitian yang berkaitan.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

*Online single submission* adalah sistem perizinan usaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian atau lembaga negara hingga pemerintah daerah diindonesia. Sistem tersebut dibentuk untuk mempercepat waktu dan birokrasi dalam proses perizinan usaha. Kebijakan ini diambil pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan perekonomian nasional dalam konteks peningkatan investasi melalui pertumbuhan dunia usaha yang selama

## Kualitas Pelayanan Perizinan berbasis Online Single submission di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat

246 of 255

ini mengeluhkan panjangnya waktu dan rantai birokrasi yang harus dilewati untuk memulai suatu usaha.

Sistem *online single submission* merupakan program izin usaha terintegrasi secara elektronik yang dikelola pada lembaga *online single submission* (Kementerian Investasi/BKPM). Online single submission di luncurkan pemerintah pada senin 9 juli 2018 di Jakarta. *Online single submission* digunakan dalam pengurusan izin berusaha oleh pelaku usaha berbentuk badan usaha maupun perorangan, usaha mikro, kecil, menengah maupun besar, usaha perorangan atau badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS dan usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri maupun yang terdapat komposisi modal asing. Manfaat menggunakan *online singgle submission* dalam pengurusan surat izin usaha yaitu untuk mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha baik persyaratan untuk melakukan usaha (izin terkait lokasi, lingkungan dan bangunan), izin usaha, maupun izin operasional untuk kegiatan operasional usaha ditingkat pusat ataupun daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyaratan izin. Selain itu, dengan memnggunakan *online single submission* dapat 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 suatu tempat serta memfasilitasi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB).

Pelayanan perizinan berbasis sistem *online single submission* ini di terapkan di Kabupaten Aceh Barat dengan tujuan untuk mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha maupun izin operasional. Dengan ditreapkannya sistem *online single submission* ini membuat masyarakat yang ingin mendaftar untuk membuat surat izin usaha lebih mudah dan bisa mengisi secara mandiri di rumah ataupun saat sedang beraktivitas kapan saja dan tidak perlu pergi ke instansi tersebut. Halaman *online single submission* dapat dilihat dari gambar 1. Halaman pendaftaran OSS.

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa untuk melakukan pendaftaran pada *online sistem submission* harus membuka link (<http://oss.go.id>) dengan mengisi *email* dan *pasword* agar dapat lanjut ketahap pengisian data pada sistem *online single submission*. Karena online single submission adalah *website* dengan mekanisme proses yang mengharuskan masyarakat untuk mengisi data sebagai syarat diterbitkannya surat izin secara *online*, maka kualitas

pelayanan *online single submission* juga sangat berpengaruh pada penilaian masyarakat terhadap Dinas Penanaman Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Aceh Barat. Bagusnya sebuah pelayanan yang diberikan akan berdampak baik pada kantor dan masyarakat, begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang diberikan dinilai buruk oleh masyarakat maka kantor tersebut mendapatkan penilaian yang buruk juga pada masyarakat.

Adapun tata cara pendaftaran *online single submission* secara lengkap yaitu dengan membuka web ([oss.go.id](http://oss.go.id)) lalu pilih daftar. Setelah itu pilih jenis usaha, disini ada dua jenis usaha yaitu usaha mikro dan kecil (UMK) dan usaha non UMK sehingga pemohon bisa memilih jenis usaha sesuai dengan usahanya. Lalu isi data verifikasi berupa nomor handphone atau email. Selanjutnya verifikasi akun online single submission, akun ini didapatkan dari verifikasi melalui nomor hp/email dan kode verifikasi dimasukkan kembali di website OSS. Setelah itu Isi pasword, apabila kode verifikasi sudah sesuai, maka pemohon diwajibkan untuk mengisii nama lengkap dan pasword. Selanjutnya isi data pribadi berupa biodata pemohon, Ketika berhasil pemohon bisa login pada online single submission.

Dalam proses alur *online single submission* dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu: pertama adalah registrasi user OSS, pendaftaran user akses *online single submission* harus menggunakan nomor induk kependudukan (NIK), e-KTP untuk WNI dan passport untuk WNA. Begitu pula pada tahap selanjutnya yaitu registrasi legalitas, pendaftaran legalitas pendirian badan hukum/usaha non perseorangan dapat berupa akta dari kemenkumham ataupun surat keputusan dari pemerintah. Selanjutnya proses NIB, melengkapi data yang belum ada pada data legalitas untuk penerbitan nomor induk berusaha/NIB. lalu ada tahap perizinan berusaha yaitu mendaftarkan kegiatan usaha/project dan diterbitkan izin usaha beserta izin-izin sarana prasarana (lokasi, lingkungan dan bangunan) berdasarkan komitmen. Tahap selanjutnya perizinan komersial dan operasional, menentukan izin-izin komersial operasional dalam menjalankan operasional usahanya, berdasarkan komitmen. Selanjutnya ada pengajuan fasilitas, pengajuan fasilitas berupa *tax holiday*, *tax allowance*, pembebasan bea masuk dan fasilitas lainnya kepada pelaku usaha yang *eligible* mendapatkan fasilitas. Dan tahap terakhir yaitu pencabutan, penutupan usaha baik penutupan sebagian usaha atau disebut *non likuidasi*, maupun penutupan semua usaha atau disebut *likuidasi*.

Sistem *online* merupakan sistem mandiri yang bisa didaftarkan sendiri tanpa harus pergi kedinas kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap pengetahuan mengenai mekanisme *online single submission* membuat sebagian masyarakat lebih menyukai pendaftaran perizinan secara manual dengan mengantarkan berkas ke dinas penanaman modal dan pelayanan satu pintu Terpadu lalu diisi oleh petugas pelayanan perizinan. Kualitas layanan *online single submission* pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu merupakan landasan utama untuk dapat melihat tingkatan kepuasan publik pada pelayanan yang telah diberi oleh dinas tersebut. Pernyataan yang telah diuraikan sebelumnya sama dengan teori yang dikemukakan oleh (Suparman, 2017b) bahwa pelayanan berkualitas dapat membantu masyarakat secara cepat, memberi jaminan bahwa kinerja petugas pelayanan sangat baik dan handal. Berdasarkan hasil analisis yang telah didapatkan oleh peneliti, maka peneliti akan menganalisis kualitas pelayanan perizinan berbasis *online single submission* di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Aceh Barat dengan menggunakan

lima aspek yang mengacu pada kualitas pelayanan yaitu: (1) *tangible*; (2) *Reliability*; (3) *Responsiveness*; (4) *Assurance* dan; (5) *Emphaty*.

### **3.1. *kualitas pelayanan perizinan berbasis online single submission pada DPMPTSP di Kabupaten Aceh Barat***

Kualitas pelayanan online single submission pada DPMPTSP merupakan landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh dinas tersebut. Pernyataan yang telah diuraikan sebelumnya sama dengan teori yang dikemukakan oleh (Suparman, 2017a) bahwa pelayanan yang berkualitas harus membantu pengguna layanan secara cepat, memberikan jaminan bahwa kinerja petugas pelayanan sangat baik dan handal. Online single submission merupakan pelayanan berbasis elektronik yang diberikan oleh DPMPTSP ke pada masyarakat dalam proses pembuatan surat izin usaha agar lebih cepat dan mudah dalam proses pembuatan surat izin. Karena dalam sebuah kualitas pelayanan tidak hanya terpacu pada sistem pelayanannya saja tetapi juga pada penilaian masyarakat yang merasakan sistem pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil analisis yang telah didapatkan oleh peneliti, maka peneliti akan menganalisis kualitas pelayanan perizinan berbasis online single submission di DPMPTSP Kabupaten aceh barat dengan menggunakan lima aspek yang mengacu pada kualitas pelayanan antara lain :

#### **3.1.1 *Tangible***

Tangible atau bukti fisik dalam kualitas pelayanan sistem online single submission yang digunakan dalam teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan mempermudahkan kegiatan pelayanan. Penampilan dan alur proses pembuatan izin usaha secara online mempengaruhi kualitas pelayanan jika masyarakat masih sulit dalam mengikuti alur proses penginputan data. Pernyataan yang telah diuraikan sebelumnya sama dengan teori yang dikemukakan oleh (F & Ismiyati, 2019) bahwa bukti fisik adalah bagian kualitas dalam pelayanan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Dari hasil penelitian, pelayanan perizinan dalam bentuk fisik seperti sarana dan prasarana di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat sudah cukup baik. Namun, pada sistem single online submission sinkronisasi dalam pelayanan yang penginputan datanya tidak melakukan pelayanan dengan sistem teknologi sering mengalami perbedaan data sehingga sehingga pihak pelayanan merasa sulit untuk mempersamakan data antara sistem online single submission dan data dokumen persyaratan pelayanan secara manual. Selain itu, Sistem online single submission juga terkadang mengalami down-server ketika pemohon sedang melakukan penginputan data.

#### **3.1.2. *Realibility***

Realibility merupakan kemampuan dalam pelayanan yang dapat menghasilkan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan memuaskan masyarakat (Ardiana & Trisnowati, 2018). Realibility dalam pelayanan online single submission berkaitan dengan kemampuan dan keandalan dalam pelayanan. Berdasarkan hasil analisis peneliti, jika melihat dari segi realibility melalui tanggapan dalam pelayanan tanpa menggunakan teknologi ataupun sistem online single submission sudah cukup baik, pemberian pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat sudah sesuai dengan kehandalan petugas dalam mengoperasikan sistem

online single submission untuk membantu pengisian data pemohon yang masih belum memahami sistem online single submission. Namun, jika dilihat dari sisi responsivitas pelayanan dari sistem online single submission masih mempunyai kendala seperti saat entry data ketika selesai mengisi data – data yang diperlukan tetapi mengalami kegagalan (error).

### **3.1.3. Responsiveness**

Responsiveness dalam kualitas pelayanan berbasis online single submission berkaitan dengan ketanggapan dalam pelayanan dalam sistem online. Pernyataan yang telah diuraikan sebelumnya sama dengan teori yang dikemukakan oleh 3(Hasnih et al., 2016) bahwa responsiveness merupakan ketanggapan petugas melakukan pelayanan terhadap kebutuhan penerima layanan serta memberikan informasi yang baik dan membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. Berdasarkan analisis peneliti, diketahui bahwa di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat ketidak efektifitas sistem online single submission yaitu ketika masyarakat yang mendaftar online secara mandiri harus menunggu persetujuan kembali dari sistem online yang dikendalikan oleh petugas pelayanan saat melakukan registrasi dengan tujuan agar dapat masuk kehalaman berikutnya untuk penginputan data lebih lanjut. Tetapi meskipun begitu, pihak petugas DPMPTSP akan terus sigap dan berupaya untuk terus membantu dalam pengurusan surat izin dengan cepat dan sigap merespon pemohon yang telah melakukan registrasi untuk proses pembuatan izin usaha.

### **3.1.4. Assurance**

Assurance dalam kualitas pelayanan *online single submission* berkaitan dengan jaminan ketepatan waktu yang diberikan dalam mengurus perizinan berusaha. Berdasarkan hasil analisis peneliti, jaminan ketepatan waktu yang diberikan pada sistem *online single submission* yang ada diterapkan pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat masih belum sesuai pada SOP (standar operasional prosedur). Ketika saat mendaftar pembuatan surat izin usaha sudah menggunakan sistem *online*, namun dalam proses penyelesaian surat izin tidak tepat waktu dan lama. Seharusnya proses surat izin usaha berbasis sistem *online single submission* selesai selama tiga hari, namun tetap saja surat izin usaha selesai dalam waktu lebih dari tiga hari. Selain itu, jaminan tepat waktu dalam penerbitan surat izin melalui sistem *online single submission* juga tidak sepenuhnya maksimal. Hal ini terjadi disebabkan karena seringnya terjadi gangguan pada sistem *online single submission* sehingga dalam penerbitan izin harus membutuhkan waktu lama. Kendala ini terjadi disebabkan karena sering terjadi gangguan jaringan yang menyebabkan proses surat izin berusaha harus menunggu beberapa waktu untuk proses penyelesaiannya.

### **3.1.5. Empathy**

*Emphaty* dalam kualitas pelayanan *online single submission* berkaitan dengan dengan keramahan pelayanan serta kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan *online single submission* berkaitan dengan keramahan pelayanan serta kepedulian petugas dalam memberi sebuah pelayanan pada masyarakat. Pernyataan ini juga telah diuraikan sebelumnya sama pada

teori yang dikemukakan oleh (Arifianto, 2021) bahwa emphaty dalam kualitas pelayanan menunjukkan sikap peduli, ramah dan sopan santun. Berdasarkan hasil analisis peneliti, sikap kepedulian pelayanan pada perizinan online single submission sudah baik. Ketika data yang dimasukkan pada online single submisssion tidak sesuai dengan berkas yang diajukan pada dinas, maka pihak dinas akan menginformasikan dengan cepat agar data dan persyaratan bisa diinput kembali sesuai dengan biodata sipemohon.

Dari kelima aspek tersebut, dapat kita lihat bahwa sistem *online single submission* belum sepenuhnya berjalan efektif karena masih ada beberapa hambatan yang terjadi dalam proses pembuatan surat izin usaha seperti terjadinya down server yang dilihat dari aspek tangible serta errornya data secara tiba-tiba yang dilihat dari aspek realibility. Walaupun permasalahan pada sistem *online single submission* tersebut masih sering terjadi, DPMPTSP di Kabupaten Aceh Barat akan terus berupaya untuk membuat pealayanan perizinan semakin membaik dan juga selalu berusaha melakukan yang terbaik dalam pelayanannya dan terus berusaha untuk memperbaiki hambatan-hambatan yang terjadi pada sistem *online single submission* agar masyarakat terus mendapatkan pelayanan yang baik.

### **3.2 Hambatan yang terjadi pada sistem online single submission di Kabupaten Aceh Barat**

Hambatan-hambatan yang terjadi pada sistem *online single submission* membuat pelayanan perizinan belum sepenuhnya efektif karena masih ada yang menjadi penghalang dalam bagusnya sebuah sistem pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa narasumber diketahui bahwa kendala pelayanan perizinan *online sistem submission* disebabkan oleh beberapa faktor. Seperti pada tabel berikut ini:

**Tabel 2.** Faktor penghambat *online single submission*

<b>Faktor penghambat</b>	
1	Gangguan jaringan
2	Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat
3	Terjadinya kesalahan sistem <i>online</i> secara tiba-tiba
4	Kurangnya komunikasi antara petugas pelayanan dan masyarakat

Sumber: pihak DPMPTSP Aceh Barat

Berdasarkan tabel 2 menjelaskan berbagai hambatan - hambatan dan kendala yang terjadi pada sistem online single submission yang menyebabkan sistem tidak berjalan secara efektif yang dapat mempengaruhi kualiatas dalam pelayanannya. dapat dilihat bahwa sistem online single submission masih perlu pembaharuan dan perbaikan agar mekanisme pelayanan online berjalan sesuai yang diharapkan masyarakat. Gangguan jaringan yang terjadi pada sistem

online single submission membuat penerbitan izin usaha menjadi lebih lama, menurut peraturan pada dinas penanaman modal surat izin seharusnya sudah bisa diterbitkan selama 3 hari sesudah para pemohon mendaftar izin. Namun, masih saja ada penerbitan izin yang dikeluarkan lebih dari tiga hari. Selain itu, gangguan jaringan juga menyebabkan tertundanya para pemohon untuk membuat izin sehingga pemohon harus menunggu sampai jaringan pada sistem online kembali sempurna.

### **3.2.1 Gangguan Jaringan**

Sistem *online single submission* merupakan website yang diterapkan dengan tujuan untuk membuat surat izin usaha secara online dan praktis. Dengan pembuatan surat izin usaha secara *online* maka pemohon tidak perlu menunggu waktu lama untuk diterbitkannya surat izin usaha mereka. Pemohon bisa menginput data secara mandiri tanpa harus perlu menunggu antrian dalam pendaftaran surat izin usaha baik itu melalui HP, Komputer, laptop dan lainnya. Namun, karena mekanisme sistem ini menggunakan sistem *online* dan tidak menggunakan sistem manual maka seluruh prosesnya harus menggunakan jaringan internet. Jika jaringan internet memiliki masalah atau gangguan maka terhambatlah proses penginputan data dalam pembuatan surat izin usaha. Hal ini juga yang menyebabkan surat izin selesai tidak dalam batas waktu yang ditentukan karena terhalang oleh gangguan internet. Begitu juga di DPMPTSP Kabupaten Aceh barat yang dimana ketika gangguan jaringan terjadi maka surat izin usaha tidak bisa diproses sampai jaringan kembali normal dan data – data pemohon bisa diinput kembali sehingga menyebabkan surat izin mengalami keterlambatan dalam penerbitan.

### **3.2.2 Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat**

Sistem online single submission merupakan sistem baru yang diterapkan pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat. Tujuannya agar masyarakat yang akan membuat surat izin usaha semakin mudah dan cepat dalam pengurusannya. Namun, karena online single submission ini merupakan sistem online dan baru diterapkan membuat sebagian masyarakat masih belum bisa memahami sepenuhnya dalam pembuatan surat izin usaha tersebut. Masyarakat masih terbiasa menggunakan sistem manual dalam pembuatan surat izin usaha dengan menggunakan formulir kertas dalam pengisian datanya. Namun, pelayanan di DPMPTSP selalu memberikan yang terbaik untuk kepuasan masyarakatnya dengan membantu pemohon dalam pengisian data secara online dengan baik. Walaupun sosialisasi online single submission belum sepenuhnya dilakukan kesetiap daerah, pelayanan yang diberikan selalu diusahakan semaksimal mungkin agar pemohon bisa dengan mudah mendaftar proses pembuatan surat izin usaha. Sosialisasi kepada masyarakat juga sangat diperlukan. Sering dilakukannya sosialisasi mengenai online single submission disetiap daerah juga merupakan salah satu cara agar masyarakat bisa memahami tata cara proses pembuatan surat izin usaha pada sistem online.

### **3.2.3 terjadinya kesalahan sistem online secara tiba-tiba**

Online single submission merupakan sebuah sistem proses pembuatan surat izin melalui online untuk mempermudah pembuatan surat izin usaha. Di karenakan semua proses

menggunakan sistem online, kesalahan sistem juga menjadi penghambat dalam sebuah proses pembuatan izin usaha. terkadang online single submission juga mengalami error atau down server ketika pemohon sedang menginput data yang menyebabkan sipemohon harus menginput ulang data jika tiba-tiba sistem error ketika sedang dalam pengisian data.

### **3.2.4 kurangnya komunikasi antara petugas pelayanan dan masyarakat**

*Online single submission* adalah aplikasi yang belum lama diterapkan di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat sehingga membuat sebagian masyarakat masih belum sepenuhnya memahami sistem pembuatan surat izin usaha secara *online*. Komunikasi dalam pelayanan antara masyarakat dan bagian pelayanan sangat diperlukan untuk menciptakan pelayanan yang baik. Jika komunikasi pelayanannya kurang di berikan kepada masyarakat maka akan terjadi miss komunikasi yang menyebabkan masyarakat menjadi tidak sepenuhnya mengetahui prosedur dalam proses pembuatan surat izin usaha dengan baik.

## **4. Pembahasan**

Kualitas pelayanan merupakan hal penting dalam sebuah penilaian di suatu intansi. Dalam kualitas pelayanan ada beberapa faktor yang harus diperhatikan agar pelayanan berjalan dengan baik dan sempurna. Baik buruknya pelayanan dalam suatu intansi dapat dilihat pada penilaian dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di suatu intansi sehingga dapat diketahui bagaimana kualitas dalam pelayanan di intansi tersebut. Di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat dapat dilihat bahwa kualitas dalam pelayanannya sudah baik. Pihak pelayanan selalu membantu apapun yang diperlukan dan dibutuhkan masyarakat dalam proses membuat surat izin usaha. Petugas pelayanan dengan sabar membantu penginputan data pemohon yang masih belum memahami tentang sistem *online single submission*. Dalam pengetahuan pemohon terhadap pembuatan surat izin usaha melalui *online single submission*, kurangnya sosialisasi petugas kepada masyarakat yang menyebabkan minimnya pemahaman masyarakat tersebut pada sistem *online single submission*.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber mengatakan bahwa pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Aceh Barat masih melakukan sosialisasi mengenai *online single submission* diperkotaan saja dan belum sampai melakukan sosialisasi ke desa-desa. Hal ini yang menyebabkan masih banyak masyarakat yang belum memahami proses pembuatan izin secara online, terutama pada masyarakat desa yang terkadang masih ada yang minim akan teknologi. Faktor permasalahan pada kualitas sistem *online single submission* tidak hanya berfokus disistem online saja, tetapi masyarakat juga menjadi penentu baik buruknya dalam kualitas pelayanan tersebut. Tidak sempurnanya komunikasi juga akan membuat masyarakat merasa bingung dalam mengumpulkan persyaratan pengisian data pada sistem online single submission.

Dari segi sistem *online single submission* proses pembuatan surat izin usaha sudah berjalan dengan baik. namun, dalam proses penginputan data terkadang ada saja kendala - kendala terjadi secara tiba-tiba yang membuat sistem menjadi tidak sepenuhnya berjalan dengan optimal. Karena *online single submission* adalah program yang prosesnya menggunakan teknologi dan sistem online, maka kendala yang terjadi pada saat penginputan data yaitu

gangguan jaringan. Dalam proses pembuatan surat izin, gangguan jaringan yang terjadi secara tiba-tiba membuat sistem terpaksa berhenti sementara dalam proses penginputan data dan pembuatan surat izin sampai jaringan kembali membaik. hal ini juga yang menyebabkan penerbitan surat izin usaha selesai tidak tepat waktu, yang seharusnya batas waktu selesai pembuatan surat izin bisa dilakukan selama tiga hari menjadi lebih dari tiga hari. Hal itu terjadi karena sistem online single submission akan kembali berfungsi ketika jaringan sudah normal kembali. Selain itu, sistem yang tiba-tiba error atau terjadi down server ketika penginputan data juga merupakan salah satu penghambat dalam proses pembuatan surat izin usaha. Ketika pemohon sedang menginput data dan tiba-tiba data error saat diisi, maka kita harus mengulang kembali penginputan data tersebut.

## **5. Kesimpulan**

*Online single submission* merupakan suatu program berbentuk *online* yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan agar mempermudah masyarakat serta mempercepat proses pembuatan surat izin usaha. *Online single submission* memiliki tata cara dan prosedur tersendiri yang memudahkan masyarakat dalam mekanisme proses pembuatannya, pemohon tidak perlu harus mengisi secara manual dan menunggu waktu lama untuk diterbitkannya surat izin usaha mereka. Namun, karena sistem *online single submission* ini merupakan cara terbaru dalam pembuatan surat izin usaha dan belum lama diterapkan membuat sebagian masyarakat masih belum sepenuhnya memahami prosedur proses izin usaha secara *online*. Kualitas pelayanan perizinan usaha juga sangat berpengaruh pada respon dan penilaian masyarakat karena sistem ini menggunakan sistem *online* yang dimana masyarakat atau pemohon dapat menginput data secara mandiri. Jika program *online single submission* berjalan secara efektif maka akan berdampak baik dalam kualitas pelayanannya.

Dari hasil peneliti, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat sudah berjalan dengan baik, hanya saja dalam prosesnya terkadang ada sedikit kendala yang tidak terduga terjadi sehingga membuat program *online single submission* tidak berjalan tidak optimal. Seperti kendala jaringan internet dan gangguan jaringan yang membuat terhambatnya proses pembuatan surat izin usaha dan program yang secara tiba-tiba error saat menginput data. Jika dilihat berdasarkan lima dimensi yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, sistem *online single submission* memerlukan pembaharuan yang bertujuan agar dalam pelayanan perizinan berbasis *online* berjalan dengan lebih optimal dan lebih baik lagi. DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat merasa nyaman dan aman dalam sistem pelayanan yang diberikan, sosialisasi mengenai *online single submission* juga akan terus dilakukan agar masyarakat bisa lebih mudah dan lebih memahami mengenai pembuatan surat izin usaha melalui *online single submission*.

## **Ucapan Terima Kasih**

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Ilmiah ini banyak mengalami kendala. Namun berkat berkah dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Pada kesempatan ini tak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada Dosen

Pembimbing saya Pak Nodi Marefanda, M.A.P yang telah membimbing saya menyelesaikan artikel ini, kepada pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat yang menjadi informan dalam penelitian ini dan para pelaku yang bersangkutan.

## Referensi

1. Ardiana, L., & Trisnowati, J. (2018). Pengaruh tangibles, responsiveness, empathy dalam pelayanan kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit umum daerah kabupaten karanganyar. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 16.
2. Arifianto, N. (2021). Kualitas pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Kecamatan Pudak Kabupaten Ponorogo. *Artikel*, 10.
3. Dayantri, D. (2022). Implementasi kebijakan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Utara. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(5), 617–626. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i5.69>
4. Djaafar, L. (2019). Kualitas layanan publik di kantor investasi layanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja (DPMPTSP & TK) di kabupaten Bone Bolango. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 1(2), 098. <https://doi.org/10.32662/gjgops.v1i2.487>
5. F, A. D. A., & Ismiyati. (2019). Kualitas pelayanan publik ditinjau dari aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. *Artikel*. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34953>
6. Farah, S., & Astuti, R. S. (2020). Inovasi sistem perizinan usaha mikro melalui OSS (Online Single Submission) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang. *Journ Journal of Public Policy and Management Review*, 10(1), 69–79.
7. Handayani, F., Widowati, N., & Maesaroh. (2022). Analisis kualitas pelayanan izin usaha pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten PATI. *Artikel*.
8. Hasnih, Gunawan, & Hasmin. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1.
9. MA, D. M., & Wahyudi, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *Artikel*, 3.
10. Muafa, G. R., & Fanida, E. H. (2019). Penerapan sistem perizinan online single submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo. *Artikel*.
11. Mulyadi, M. B. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan perizinan terpadu dalam meningkatkan investasi dan pertumbuhan UMKM. *Jurnal Hukum Mimbar Justiti*, 4(1), 112. <https://doi.org/10.35194/jhmj.v4i1.293>
12. Mulyadi, M., & Romdana, R. (2018). Analisis Penerapan prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Perizinan. *MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(2), 14. <https://doi.org/10.32663/jpsp.v7i2.679>
13. Prasetyo, E., Isnaini, I., & Adam, A. (2021). Analisis kualitas pelayanan perizinan melalui pelayanan perizinan melalui online single submission pada dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota binjai. *PERSPEKTIF*, 10(2), 710–727. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.5176>
14. Setyaningsih, D., Ilhamsyah, F., Ikhsan, I., & Hajad, V. (2021). pelayanan izin usaha secara one single submission di Aceh Barat. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 6(2), 180–196. <https://doi.org/10.25077/jakp.6.2.180-196.2021>
15. Suparman, N. (2017a). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Cianjur

**Kualitas Pelayanan Perizinan berbasis Online Single submission di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat**

255 of 255

---

- Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Borneo Administrator*, 13(1), 41. <https://doi.org/10.24258/jba.v13i1.274>
16. Suparman, N. (2017b). kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) pada badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal (BPPTPM) kabupaten cianjur provinsi jawa barat Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Borneo Administrator*, 13(1), 41. <https://doi.org/10.24258/jba.v13i1.274>
17. Susanto, H., & Mulyani, S. (2021). Analisis kualitas pelayanan perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten indragiri hilir. (*Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik*, 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.37507/map.v4i4.381>
18. Thareq, S. I., & Fitrah, A. (2022). Analisis kualitas pelayanan online single submission (OSS) pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Provinsi Bengkulu. *Artikel*, 2. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i1.42>
19. Wismanu, R. E., Nuh, M., Widodo, N., & Aziz, N. A. (2018). Model inovasi pemerintah daerah bidang pelayanan perizinan dalam mewujudkan Smart City (studi pendekatan sistem dinamik pada pemerintah kabupaten sragen). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(4), 369–376. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2018.004.04.12>
- Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2022). Penerapan pelayanan publik berbasis E-Government dalam program layanan perizinan online (LAPERON) di DPMPTSP Kabupaten Bandung. *JURNAL CAKRAWARTI*, 05. <https://doi.org/https://doi.org/10.47532/jic.v5i1.389>