

# PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS *ONLINE* PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA TANJUNGPINANG PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Nurefni Wahyuni Rambhe  
NPP. 29. 0324

*Asdaf Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau Program Studi  
Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: [nurefniwah@gmail.com](mailto:nurefniwah@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** *Lately, the increasingly sophisticated technology has encouraged the Government to create advanced government programs that will be able to adjust with the developments in this new era. Licensing in particular, which is realized with a website called Online Single Submission (OSS) by the Investment and One Door Integrated Service of Tanjungpinang City. It is made to provide convenience and comfort for the people of Tanjungpinang City and government employees themselves. Purpose: This study aims to identify and describe the online-based licensing service by the Tanjungpinang City Investment and One Stop Integrated Service (DPMPTSP), the inhibiting factors and efforts to overcome these obstacles. Method: The research method used is descriptive qualitative with an inductive approach to describe the object of research based on facts in the field. The data collection technique used is by means of observation, interviews, and documentation. Result: The results showed that the quality of online-based licensing services at DPMPTSP Tanjungpinang City was good but had to be improved. Conclusion: Factors that hinder service in the form of server disturbances that are not too dominant and can be overcome gradually. The advice given by the researcher is to maintain what has been good and continue to develop services so that they can be used optimally without any shortcomings.*

**Keywords:** *Service Quality, Licensing Service, Online Single Single Submission (OSS)*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Teknologi yang semakin canggih belakangan ini, mendorong Pemerintah untuk menciptakan program pemerintahan yang maju dan dapat menyesuaikan perkembangan zaman yang ada. Khususnya di bidang perizinan, yang di realisasikan dengan adanya Online Single Submission (OSS) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang. Tujuannya ialah untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dan pegawai pemerintah sendiri. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan perizinan berbasis online oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang, faktor penghambatnya dan upaya untuk mengatasi hambatan tersebut. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif untuk menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan berbasis online di DPMPTSP Kota Tanjungpinang sudah baik namun harus ditingkatkan lagi. **Kesimpulan:** Faktor yang menghambat pelayanan berupa gangguan server yang tidak terlalu dominan dan dapat diatasi secara bertahap. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti adalah tetap mempertahankan apa yang telah baik dan terus mengembangkan pelayanan agar dapat digunakan secara maksimal tanpa kekurangan apapun.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Perizinan, Online Single Single Submission (OSS)*

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, mengamanatkan penyelenggaraan pemerintahan daerah dirancang untuk melindungi, melayani, memberdayakan dan mensejahterakan masyarakat. Dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat harus berdasarkan pada asas pemerintahan yang demokratis dimana pemerintah berperan sebagai fasilitator dan regulator. Hal ini mengharuskan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai pejabat dan pelayan dan harus mampu memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

Kemajuan teknologi informasi di era globalisasi yang berkembang pesat dan mulai dicanangkannya Revolusi Industri 4.0 di Indonesia, maka segala bentuk aspek bidang kehidupan di Indonesia dituntut untuk berproses serba cepat dan tepat dengan menggunakan perangkat teknologi dan diharapkan bisa menjadi solusi atas permasalahan pelayanan publik yang ada. Dengan adanya teknologi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif, akuntabel, efektif, dan efisien. Di bidang pemerintahan, pemanfaatan teknologi internet dikenal dengan istilah electronic government (e-government) atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). E-government harus mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang telah menyediakan pelayanan perizinan secara online, yang merupakan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan perizinan berupa informasi elektronik, penggunaan website, penggunaan aplikasi dan bentuk lainnya, termasuk teknologi informasi.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang harus mampu memberikan pelayanan secara transparan dan akuntabel, karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh birokrasi sangat besar pengaruhnya terhadap kesejahteraan masyarakat. Dengan memberikan informasi yang jelas tentang pelaksanaan prosedur, persyaratan teknis dan administratif, waktu, pedoman pelayanan, lokasi, biaya, dan pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka transparansi dan akuntabilitas dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan.

Penggunaan sistem online kendala yang dihadapi yaitu kurangnya aparatur yang memiliki kemampuan teknis di bidang IT, masih adanya keterbatasan sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelaksanaan pelayanan dan kurangnya sosialisasi kepada pelaku usaha dan masih banyak pelaku usaha yang bingung tentang prosedur yang harus diikuti jika mereka ingin mengurus perizinan secara online.

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Perlu dilakukan sosialisasi secara ekstensif agar masyarakat tidak memiliki persepsi yang buruk terhadap sistem pelayanan online, bisa saja karena minimnya informasi yang terkumpul dikatakan semakin menjadi rumit. Hal kecil ini bisa terjadi ketika pemerintah atau instansi terkait tidak serius dalam mensosialisasikan sistem pelayanan berbasis online. Hal ini dilakukan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat guna menjadi landasan dalam melakukan pelayanan yang lebih baik sesuai yang diinginkan oleh masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berikut adalah nilai indeks kepuasan masyarakat kota Tanjungpinang pada DPMPTSP:

**Tabel 1**  
**Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Kota Tanjungpinang**  
**Tahun 2018 s/d 2020**

<b>NO</b>	<b>TAHUN</b>	<b>NILAI IKM</b>	<b>KATEGORI</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>
1	2018	83.00	Baik
2	2019	83.57	Baik
3	2020	86.16	Baik

Sumber: DPMPTSP Kota Tanjungpinang

Dari Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di DPMPTSP Kota Tanjungpinang mengalami peningkatan. Pada tahun 2018 IKM nya sebesar 83.00 dengan kategori baik. Pada tahun 2019 mengalami peningkatan sejumlah 0.57 menjadi 83.57 dengan kategori baik. Pada tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 3.41 menjadi 86.16 dengan kategori sangat baik. Dari penjelasan di atas dapat peneliti ketahui jika pada tahun pertama pelaksanaan perizinan secara online mendapatkan respon yang baik dari masyarakat. Walaupun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap tahun meningkat tetapi tidak dibarengi dengan jumlah SIUP yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2**  
**Surat Izin Usaha Perdagangan di DPMPTSP Kota Tanjungpinang**  
**Tahun 2018 s/d 2020**

NO (1)	TAHUN (2)	SURAT IZIN KELUAR (3)
1	2018	58
2	2019	50
3	2020	14

Sumber: DPMPTSP Kota Tanjungpinang, 2021

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 DPMPTSP Kota Tanjungpinang mengeluarkan Surat Izin Usaha Perdagangan sebanyak 58 surat izin. Pada tahun 2019 terjadi penurunan menjadi 50 surat izin. Tetapi pada tahun 2020 mengalami penurunan yang signifikan sebanyak 36 surat izin dibandingkan tahun 2019 menjadi hanya 14 surat izin. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pada tahun pertama diberlakukannya perizinan secara online mengalami penurunan pengeluaran surat izin oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tetapi disisi lain mengalami peningkatan terhadap nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Berdasarkan permasalahan di atas dapat diambil identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu, (1) Sumber daya di bidang IT di DPMPTSP masih sangat terbatas, (2) Keterbatasan sarana dan prasarana untuk menunjang dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, (3) Kurangnya sosialisasi tentang perizinan berbasis online. Dari permasalahan di atas, peneliti dalam melakukan penelitian perlu diberikan batasan untuk memudahkan peneliti melakukan penelitian karena keterbatasan waktu, biaya, energi, dan faktor efektivitas dalam hasil penelitian, peneliti berfokus pada masalah pelayanan perizinan surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, mengangkat judul seperti peneliti. Penelitian Eka Serli Haniyah Oktahana (2019) yang berjudul *Pelayanan Perizinan Melalui SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi*. Pelayanan Perizinan melalui SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online), mulai dari tahap registrasi hingga terbitnya dokumen dilakukan secara elektronik. Pelayanan perizinan dilakukan melalui sistem, yaitu dengan sistem elektronik atau menggunakan website yang dikatakan baik karena dirancang sedemikian rupa sebagai wujud dari elektronik government dengan memaksimalkan sistem informasi manajemen milik pemerintahan daerah Banyuwangi. Penelitian Soufika Rachmi (2019) yang berjudul *Implementasi Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang* berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa perizinan online di DPMPTSP sudah dapat diimplementasikan dengan cukup baik dari meningkatnya efektifitas dan efisiensi pelayanan perizinan. Faktor standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap para pelaksana, komunikasi antarorganisasi dan 14 lingkungan ekonomi, sosial, politik di DPMPTSP juga sudah cukup baik. Penelitian Rony Arfian Lesmana (2019) berjudul *Mekanisme Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda* berdasarkan hasil penelitian penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengajuan permohonan hingga hasil akhir

sudah sesuai dengan SOP pelayanan. Faktor pendukung adanya dasar hukum yang jelas serta sarana dan prasarana yang memadai namun masih banyaknya masyarakat yang belum menyadari pentingnya SIUP adalah faktor penghambat dari manusianya itu sendiri dalam pelaksanaan pembuatan SIUP. Penelitian yang dilakukan Irsa Yonanda, Mochammad Makmur, Romula Adiono (2020) berjudul *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Sektor Industri Pariwisata Di Kota Batu*. Penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan IMB sektor industri pariwisata yang dilakukan oleh KPPT sudah efektif dan memuaskan pemohon IMB. penelitian yang dilakukan Rizan Machmud (2013) yang berjudul *Peranan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Narkotika (Lapastika) Bollangi Kabupaten Gowa*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen berperan positif dalam meningkatkan efektifitas kerja pegawai

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian berbeda dengan penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mengetahui Pelayanan Perizinan Berbasis Online, mengetahui hambatan-hambatan dalam proses Pelayanan Perizinan Berbasis Online dan mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau. Teori yang digunakan juga berbeda dari ketiga penelitian terdahulu yaitu menggunakan teori kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Mulyawan, 2016:63) yang memiliki indikator tangibles (bukti fisik) reliability (reabilitas), responsiveness (daya tanggap), assurances (jaminan), dan empathy (empati).

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau. Mengetahui hambatan-hambatan dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.

## **II. METODE**

Penelitian ini, peneliti akan menggunakan pendekatan penelitian, yaitu menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sugiyono (2015:15) menyebutkan bahwa penelitian Kualitatif adalah berbagai macam metode untuk meneliti dan mengetahui maksud sejumlah individu atau kelompok orang yang diduga mempunyai masalah sosial ataupun kemanusiaan. Dalam melakukan proses penelitian kualitatif ini melibatkan penelitian dilakukan dengan metode penelitian kualitatif menggunakan jenis penelitian deskriptif. Dengan menggunakan metode tersebut peneliti dapat memahami dan menjelaskan masalah yang timbul khususnya tentang Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.

Penulis memperoleh data dalam penelitian dengan melakukan wawancara, observasi dan studi dokumen. Dalam memperoleh data kualitatif peneliti melakukan wawancara dengan beberapa bagian penting dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini akan menunjukkan data penelitian dan pembahasannya. Data penelitian diperoleh melalui ketiga teknik pengumpulan data yang di jelaskan pada sebelumnya. Semua data dan fakta penelitian di analisis.

#### 3.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bagian ini, peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang didapat berdasarkan fakta dan reallita yang ada di lapangan mengenai pelayanan perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.

##### 3.1.1 Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau

Penelitian yang dilakukan mengungkapkan bagaimana pelayanan perizinan berbasis online menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Mulyawan, 2016:63) dimana dalam teori tersebut terdapat 5 variabel untuk menentukan kualitas pelayanan, yaitu: (1) tangibles (bukti fisik), (2) reliability (keandalan), (3) responsiveness (ketanggapan), (4) assurance (keterjaminan), dan (5) empathy (empati).

###### a. Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara dapat dikemukakan bahwa di dalam proses dan akses pelayanan perizinan berbasis online masih ditemukan adanya keluhan yang disampaikan oleh pelayanan yaitu pada saat upload data persyaratan permohonan NIB membutuhkan waktu yang lama. Untuk membuka situs OSS menurut para pemohon mudah ditemukan dalam jaringan internet, dan memiliki tampilan yang sangat informatif. Meskipun ada kemudahan dalam mengakses laman OSS dengan menggunakan komputer berjaringan internet, namun petugas operator pelayanan masih mengalami kesulitan ketika terjadi peng-upgrade-an aplikasi. Adanya kelemahan dari sistem pelayanan perizinan secara online tersebut, menimbulkan kebingungan bagi para pemohon sehingga mereka mendatangi kantor DPMPTSP Kota Tanjungpinang untuk mengajukan permohonan perizinan usaha.

###### b. Reliability (Kehandalan)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Mulyawan, 2016:63), dikemukakan bahwa dimensi reliability (kehandalan) adalah kemampuan dan keandalan pelayanan yang terpercaya. Dimensi reliability terdiri dari 3 (tiga) indikator, mencakup pada (1) kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, (2) memiliki standar pelayanan yang jelas, dan (3) kemampuan dan keahlian petugas dalam proses pelayanan. Dengan demikian peneliti berpendapat bahwa kemampuan dan keandalan petugas operator dalam pelayanan perizinan berbasis online di DPMPTSP Kota Tanjungpinang dapat menunjukkan kemampuannya dalam memberikan penjelasan dan arahan atas kesulitan yang dihadapi pemohon untuk melengkapi persyaratan permohonan perizinan berbasis online di Kantor DPMPTSP Kota Tanjungpinang.

Dengan demikian peneliti berpendapat bahwa kesanggupan pegawai operator dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis online dapat diperlihatkan adanya kesigapan dan ketepatan petugas operator dalam memberikan pelayanan kepada setiap pemohon melalui sikap yang ramah dan kecakapannya dalam memberikan informasi terkait keluhan dalam memproses NIB online, dan kecermatannya dalam memeriksa kelengkapan berkas permohonan yang diajukan oleh pemohon dapat memberikan kemudahan bagi pemohon untuk memenuhi kebutuhan informasi dalam melengkapi persyaratan data dalam pengajuan permohonan perizinan berbasis online di Kantor DPMPTSP Kota Tanjungpinang

###### c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Mulyawan, 2016:63), dikemukakan bahwa dimensi responsiveness (ketanggapan). Dimensi responsiveness terdiri dari 2 (dua)

indikator, mencakup (1) merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, dan (2) semua keluhan pemohon direspon oleh petugas. Peneliti berpendapat bahwa kesanggupan pegawai operator dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis online dapat diperlihatkan adanya kesigapan dan ketepatan petugas operator dalam memberikan pelayanan kepada setiap pemohon melalui sikap yang ramah dan kecakapannya dalam memberikan informasi terkait keluhan dalam memproses NIB online, dan kecermatannya dalam memeriksa kelengkapan berkas permohonan yang diajukan oleh pemohon dapat memberikan kemudahan bagi pemohon untuk memenuhi kebutuhan informasi dalam melengkapi persyaratan data dalam pengajuan permohonan perizinan berbasis online di Kantor DPMPTSP Kota Tanjungpinang.

d. Assurance (Jaminan)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Mulyawan, 2016:63), dikemukakan bahwa dimensi assurance (jaminan). Dimensi assurance memiliki 3 (tiga) indikator yang mencakup (1) petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, (2) petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan (3) petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Ketidak tepatan waktu dalam proses pelayanan hingga penerbitan SK NIB online disebabkan karena ketidaklengkapan dan ketidakvalidan berkas permohonan yang diajukan oleh pemohon. Pada jaminan legalitas, petugas operator telah memberikan jaminan dalam keseluruhan sistem pelayanan memiliki landasan hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah, juga jaminan terhadap keamanan data yang dikirimkan oleh pemohon melalui website OSS. Petugas operator juga telah memberikan jaminan kepastian biaya/tarif yang dijelaskan kepada setiap pemohon berdasarkan ketentuan besaran hitung tarif dari setiap permohonan IMB berbasis online yang diajukan oleh pemohon. Adanya jaminan ketepatan waktu, legalitas pelayanan, dan kepastian biaya/tarif tersebut telah memberikan keyakinan bagi pemohon untuk melakukan proses permohonan perizinan berbasis online di DMPTSP Kota Tanjungpinang.

Dengan demikian peneliti berpendapat petugas operator telah memberikan informasi mengenai jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan dan jaminan kepastian biaya sehingga dapat memberikan keyakinan dan tidak ada keraguan bagi setiap pemohon untuk melakukan proses permohonan perizinan berbasis online karena telah diberikan jaminan ketepatan waktu sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, legalitas yang telah dijamin berdasarkan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah dan transparansi biaya yang telah ditetapkan bagi setiap pemohon perizinan berbasis online di Kantor DPMPTSP Kota Tanjungpinang.

e. Emphaty (Empati)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Mulyawan, 2016:63), dikemukakan bahwa dimensi emphaty (empati). Dimensi emphaty memiliki 2 (dua) indikator yang mencakup (1) mendahulukan kepentingan masyarakat dan (2) sikap pegawai. dimensi emphaty dalam pelayanan perizinan berbasis online di DPMPTSP Kota Tanjungpinang diketahui bahwa petugas operator menunjukkan sikap ketegasannya dengan cara memberikan pelayanan dengan mendahulukan kepentingan pemohon berdasarkan nomor antrian dengan sikap yang sopan, mendengarkan dan memperhatikan setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon sehingga pelayanan perizinan berbasis online di Kantor DPMPTSP Kota Tanjungpinang dapat berjalan dengan tertib sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan demikian peneliti berpendapat bahwa empati yang ditunjukkan oleh petugas operator dalam pelayanan perizinan berbasis online dapat dilihat dari sistem antrian pada setiap loket pelayanan berdasarkan nomor urutan antrian telah memperlihatkan pemberian pelayanan yang mendahulukan kepentingan pemohon, tidak bersikap diskriminatif dimana setiap pelayanan yang diberikan kepada setiap pemohon dilayani dengan sikap yang sopan dengan memberikan perhatian dan mendengarkan setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis online di Kantor DPMPTSP Kota Tanjungpinang.

### **3.1.2 Faktor Penghambat Dalam Proses Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di DPMPTSP Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang menemukan beberapa hambatan dalam menjalankan pelayanan perizinan secara online secara optimal. Adapun hambatan yang peneliti temukan di lapangan antara lain:

1. Sarana dan Prasarana yang Kurang Representatif. Sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat penting dalam kelancaran kegiatan termasuk pada pemerintahan. Sarana dan prasarana mempunyai peranan besar, hal tersebut sangat berkaitan erat dengan kelancaran aktivitas pelayanan masyarakat. Sarana dan prasarana yang dimaksudkan disini ialah menyangkut ketersediaan akan sarana fisik, misalnya ketersediaan perkelengkapan pendukung dalam berjalannya suatu kebijakan. Sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat penting dalam kelancaran kegiatan termasuk pada pemerintahan. Sarana dan prasarana mempunyai peranan besar, hal tersebut sangat berkaitan erat dengan kelancaran aktivitas pelayanan masyarakat. Sarana dan prasarana yang dimaksudkan disini ialah menyangkut ketersediaan akan sarana fisik, misalnya ketersediaan perkelengkapan pendukung dalam berjalannya suatu kebijakan. Pelayanan perizinan DPMPTSP Kota Tanjungpinang berbasis online, walaupun tidak berpengaruh secara langsung namun sarana dan prasarana merupakan hal penting yang menunjang implementasi sebuah kegiatan.
2. Kurangnya Sumber Daya Manusia di Bidang IT. Sumber daya manusia yang bekerja pada suatu instansi merupakan faktor utama dalam mengimplementasikan suatu kegiatan atau program. Keberhasilan suatu instansi dalam melaksanakan programnya dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang ada, baik dari segi kuantitas maupun segi kualitas. RENSTRA DPMPTSP Kota Tanjungpinang 2018-2023 menyebutkan bahwa salah satu masalah yang dihadapi oleh bidang perizinan adalah masih kurangnya pengetahuan Sumber Daya Manusia (SDM) tentang teknologi informasi. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Drs. Marzul Hendri dan Bapak Lukman dimana mereka mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan secara online masih memerlukan pegawai yang ahli Ilmu Teknologi sehingga mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dimana masih banyak masyarakat yang belum melek akan teknologi. Dari data diatas menyimpulkan bahwa sumber daya merupakan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis online dan masih diperlukan optimalisasi pegawai khususnya yang ahli akan Ilmu Teknologi.
3. Server kadang kala terganggu. Dalam menjalankan pelayanan berbasis online, hal terpenting yang harus dilakukan ialah memastikan bahwa server website OSS dapat diakses dan tidak ada gangguan. Hal ini dikarenakan kejadian yang kerap terjadi di beberapa waktu. Dari penelitian yang dilakukan di DPMPTSP Kota Tanjungpinang, kondisi jaringan internet sudah dapat dengan mudah diakses oleh pegawai maupun pengunjung. Namun, kesalahan yang terjadi pada server adalah suatu hal yang tidak dapat dipungkiri dan hanya bisa diatasi dengan bantuan teknisi yang ada. Server yang digunakan dalam aplikasi OSS masih belum stabil dan kadang terjadi unidentified pada server yang mengakibatkan keterlambatan para implementor aplikasi OSS dalam melakukan pelayanan. Sehingga akan berdampak pada keefektifan penggunaan pelayanan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang yang mengurus urusan perizinan.
4. Terbatasnya pengetahuan masyarakat. Pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi OSS masih kurang. Hal ini terbukti banyaknya masyarakat yang belum tahu kalau pengurusan perizinan dapat dilakukan dari rumah atau tempat mereka berada tanpa

harus datang ke Kantor DPMPTSP secara langsung untuk mengurus perizinan. Mind set atau pemikiran masyarakat yang menganggap dengan datang langsung lebih baik, merupakan salah satu kendala terbesar yang dihadapi pemerintah dalam memberikan pelayanan online. Padahal dengan diciptakannya aplikasi OSS ini salah satunya ialah untuk mengurangi tatap muka antara pemerintah dan masyarakat dalam proses pelayanan sehingga dapat memberikan kemudahan-kemudahan seperti biaya, jarak dan kemudahan dalam hal waktu. Sehingga apabila masyarakat ingin mengurus suatu perizinan maka cukup dengan di rumah saja masyarakat sudah mendapatkan pelayanan yang prima dari pemerintah.

5. Masih Kurangnya Aturan dan Regulasi yang Mengatur Tentang Pelaksanaan Perizinan. Kendala yang menjadi faktor belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Tanjungpinang ialah belum adanya Perwako yang mendasari kegiatan tersebut. Data yang peneliti peroleh dari RENSTRA DPMPTSP 2018-2023 disebutkan bahwa salah satu masalah yang dihadapi oleh bagian pelayanan perizinan adalah belum adanya Perwako tata cara penyelenggara perizinan dan perlunya revisi Perwako Pelimpahan izin terkait dengan PP 24 Tahun 2018. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang dikatakan oleh Bapak H.M. Lukman, S.E dimana beliau mengatakan bahwa regulasi yang ada di DPMPTSP yang mengatur tentang tata cara penyelenggara perizinan perlu dibuat karena hal tersebut yang harus dijadikan pedoman implementor dalam memberikan pelayanan.

### **3.1.3 Upaya Dalam Mengatasi Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di DPMPTSP Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau**

Dengan adanya faktor penghambat dalam mengukur kualitas pelayanan perizinan berbasis online, maka harus ada solusi-solusi dan jawaban dari masalah yang dihadapi demi terciptanya pelayanan yang maksimal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang. Semua solusi yang dikeluarkan menjadi upaya DPMPTSP dalam menyikapi hambatan-hambatan yang ada. Adanya upaya-upaya yang dilakukan guna memberikan pelayanan terbaik dengan sistem OSS ialah:

1. Melakukan sosialisasi lebih terkait perizinan online. Sosialisasi merupakan pintu pengenalan aplikasi OSS kepada masyarakat. Dikenal atau tidaknya aplikasi OSS ini tergantung dari kecakapan para pegawai DPMPTSP melakukan sosialisasi terhadap masyarakat. Selama ini sosialisasi hanya dilakukan melalui spanduk dan media cetak Koran. Aplikasi OSS ini sudah pernah disosialisasikan melalui spanduk dan media cetak koran. Namun hal ini masih kurang efektif dan kurang menarik bagi masyarakat untuk mengetahui tentang aplikasi OSS ini secara lebih mendalam. Terbukti dari adanya masyarakat yang hanya mengetahui namanya saja, namun tidak tahu apa fungsinya dan bagaimana cara penggunaannya. Tentu hal ini membuat tujuan dari aplikasi OSS yang dapat digunakan oleh siapa pun, dimana pun dan kapan pun belum tercapai secara maksimal.
2. Pengajuan pembuatan peraturan walikota mengenai pelaksanaan perizinan. Selama ini belum ada Perwako mengenai tata cara penyelenggara perizinan di DPMPTSP Kota Tanjungpinang. Dalam pemberian pelayanan masih berpatokan pada 105 Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang dan SOP yang dirumuskan oleh pihak DPMPTSP yang berpacu pada Perda. Diharapkan kedepannya ada peraturan khusus yang mengatur tentang penyelenggaraan perizinan ini. Salah satu isinya diwajibkan bagi masyarakat yang ingin pengurusan perizinan harus melakukannya secara mandiri melalui aplikasi OSS, sehingga tidak perlu lagi datang ke Kantor DPMPTSP secara langsung agar nantinya kebiasaan masyarakat yang lebih memilih datang ke kantor

daripada melakukan pengurusan secara online dapat dihilangkan. Sehingga masyarakat mengetahui kemudahan dari pelayanan berbasis online mulai dari murah biaya karena dapat dilakukan dari mana pun serta keterjangkauan masyarakat dimana pun dapat menerima pelayanan.

3. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kerja. Keberhasilan suatu program kerja secara efektif dan efisien melibatkan proporsi tenaga kerja yang sesuai guna menghindari pekerjaan yang menumpuk dan mendapatkan hasil kerja yang optimal. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota 106 Tanjungpinang merupakan salah satu organisasi perangkat daerah (OPD) yang masih kekurangan jumlah personil tenaga kerja terutama tenaga ahli dibidang Ilmu Teknologi (IT). Pelatihan dan bimtek difokuskan oleh Kepala Dinas DPMPTSP Kota Tanjungpinang terutama dalam hal penggunaan aplikasi OSS yang terus mengalami pembaharuan. Diharapkan setiap pegawai mampu mengoperasikan teknologi yang berkaitan dengan beban kerja. Pelatihan dan bimtek dilaksanakan secara berkala dan bergantian melalui dinas terkait.
4. Melakukan kerjasama dengan pihak ahli di bidang jaringan dan server. Kerjasama merupakan suatu hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama. Salah satu yang dapat dilakukannya DPMPTSP ialah kerja sama dalam penyediaan jaringan dan server dengan pihak ahli. Hal ini akan sangat menguntungkan bagi daerah terutama DPMPTSP yang melakukan pelayanan berbasis online, dimana jaringan merupakan hal paling penting dalam melakukan pelayanan berbasis online ini.

### **3.2 Temuan Utama Penelitian**

Kemajuan teknologi dan informasi memicu lahirnya pelayanan berbasis elektronik. Dimana salah satunya ialah aplikasi OSS yang berkembang di institusi pemerintahan yang bertujuan mempermudah urusan perizinan di daerah diharapkan dengan adanya aplikasi ini, dapat menciptakan pelayanan yang prima, mudah, efektif dan efisien serta terjangkau oleh masyarakat. Berdasarkan indikator penelitian penulis menemukan bahwa penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis online oleh DPMPTSP Kota Tanjungpinang ada beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi jalannya pelayanan ini yaitu belum dilakukan sosialisasi secara langsung, belum adanya aturan yang mengatur tentang pelaksanaan perizinan, sarana dan Prasarana yang kurang representative, Kurangnya jumlah sumber daya manusia di bidang IT dan Server kadang kala terganggu.

### **3.3 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis mampu memecahkan masalah dan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pemberian pelayanan bagi masyarakat, mampu melakukan sosialisasi lebih tentang perizinan berbasis online, mengetahui cara pengajuan segala izin dalam pelaksanaan perizinan, mampu melakukan kerja sama dengan pihak ahli untuk penyediaan jaringan internet dan server yang baik dan stabil, serta mengetahui cara bagaimana memberi pelayanan yang baik mulai dari reliability, responsive, assurance dan empathy yang baik di masyarakat. Penulis mampu memahami SOP pelayanan yang telah diatur oleh DPMPTSP untuk memberi jaminan ketepatan waktu, legalitas pelayanan dan penentuan biaya/tarif pelayanan yang disampaikan oleh petugas operator dapat memberikan keyakinan kepada pemohon untuk melakukan proses permohonan izin usaha di aplikasi OSS. Penulis mengetahui bahwa petugas operator juga harus menunjukkan empatinya melalui penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis online dengan sistem antrian pada setiap loket pelayanan telah memperlihatkan pemberian pelayanan yang mendahulukan kepentingan pemohon, tidak bersifat diskriminatif dimana setiap pelayanan yang diberikan kepada setiap pemohon dilayani dengan sikap yang sopan dengan memberikan perhatian dan mendengarkan setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon

#### IV KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Pelayanan Perizinan Berbasis Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau sudah baik namun harus ditingkatkan lagi maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam pelayanan perizinan berbasis online pada DPMPTSP Kota Tanjungpinang yang diberikan oleh petugas operator cenderung lebih menonjol dan dominan dinilai baik oleh pemohon. Keempat dimensi tersebut dinilai bahwa petugas operator dapat menunjukkan kemampuan dan keandalan dalam merespon dengan cara memberikan penjelasan, informasi, dan arahan atas kesulitan yang dihadapi pemohon dalam memeriksa ketidakeengkapan persyaratan data yang diajukan oleh pemohon. Petugas operator sudah dibekali keahlian dalam penggunaan aplikasi OSS sehingga memudahkan pemohon untuk melakukan proses permohonan izin usaha di aplikasi OSS.
2. Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis online oleh DPMPTSP Kota Tanjungpinang ada beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi jalannya pelayanan ini yaitu belum dilakukan sosialisasi secara langsung, belum adanya aturan yang mengatur tentang pelaksanaan perizinan, sarana dan Prasarana yang kurang representative, kurangnya jumlah sumber daya manusia di bidang IT serta server kadang kala terganggu.
3. Upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam meningkatkan pelayanan perizinan berbasis online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang, antara lain melakukan sosialisasi lebih tentang perizinan berbasis online, pengajuan pembuatan peraturan walikota mengenai pelaksanaan perizinan, melakukan kerja sama dengan pihak ahli untuk penyediaan jaringan internet dan server yang baik dan stabil dan melaksanakan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai.

**KETERBATASAN PENELITIAN** : Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Dengan segala keterbatasan dikarenakan penelitian ini dilakukan pada masa pandemi Covid-19.

**ARAH MASA DEPAN PENELITIAN** : Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan peneliti menyarankan untuk melakukan penelitian lanjutan pada lokasi yang serupa dengan membahas hal yang sama yaitu Pelayanan perizinan berbasis *online* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Tanjungpinang provinsi Kepulauan Riau.

#### V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Tanjungpinang provinsi Kepulauan Riau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI DAFTAR PUSTAKA

- Caldow, Janet. 2014. *E-Democracy: Putting Down Global Roots. Institute for Electronics Government (IEG) by IBM*. USA: IBM Corporation.
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu. Fatin Nur.
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik Untuk Integritas Pejabat Publik Dan Politisi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indrajit, Eko Richardus. 2016. *Konsep Dan Strategi Electronic Government*.
- Lukman, Sampara. 2010. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS.
- Noor. 2011. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Satispi, Evi, & Taufiqurokhman. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ PRESS.
- Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Siyoto, S. & Sodik, M.A. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. 1st ed. Ayup, ed. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryadi. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama.
- Sutedi, Adrian. 2015. *Hukum Perizinan: Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PBTSE)
- Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Rachmi, Soufika. 2019. Implementasi Pelayanan Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.
- Oktahana, Eka. Serli. Haniah. 2019. Pelayanan Perizinan Melalui SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi.