

**BUDAYA ORGANISASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PELAYANAN APLIKASI OSS (*ONLINE SINGLE SUBMISSION*) DI KABUPATEN ACEH BESAR PROVINSI ACEH**

Fajar Azhari  
NPP. 29.0025

*Asdaf Kabupaten Aceh Besar, Provinsi Aceh  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah  
Fakultas Manajemen Pemerintahan*

Email: [Fajarazhari1998@gmail.com](mailto:Fajarazhari1998@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** Thesis entitled "Organizational Culture of the Investment Service and One-Stop Integrated Services in OSS (*Online Single Submission*) Application Services in Aceh Besar District, Aceh Province". **Purpose:** Created to find out and analyze the organizational culture of the Office of Investment and One-Stop Integrated Services in the OSS (*Online Single Submission*) application service, to identify and analyze the supporting and inhibiting factors of the organizational culture of the One-Stop Integrated Service and Investment Service in the OSS (*Online Single Submission*) application service. Submission), as well as to find out and analyze the efforts made in overcoming the factors that hinder the organizational culture of the Office of Investment and One Stop Integrated Services in the OSS (*Online Single Submission*) application service in Aceh Besar District, Aceh Province. **Method:** In this study, researchers are guided by the organizational culture theory proposed by Stephen P. Robbins in (Simangunsong, 2021) which includes 7 (seven) indicators, namely innovation and risk taking, attention to detail, orientation to benefits, orientation to people, team orientation, aggressiveness, and stability. Meanwhile, the research method used is a qualitative descriptive method with an inductive approach. Data collection techniques were carried out by interview, observation, and documentation. The informants interviewed were the Aceh Besar District Secretary, the Head of the DPMPTSP Service, the Secretary of the DPMPTSP Service, the Head of Licensing Services, the Head of Assessment and Regulation who also serves as the Memorandum of the Office for the Head of Complaints and Assessments, and the Community (Tokoh Pemuda Gampong Lambaro). **Result:** Based on the results of research that has been carried out, the organizational culture of Aceh Besar DPMPTSP in OSS application services for researchers are conducive, but there are Some evaluations need to be done. **Conclusion/Sugegestion:** One-Stop Integrated Service and Investment Service Aceh Besar District in encouraging

employees to to innovate services is included in the category successful, however, in performing services particularly related to OSS applications have to do a lot of innovations. By providing an OSS corner that aims to make it easier for the public to issue permits already includes something that makes it easier for the community

**Keywords:** *Organization culture, service, OSS (Online Single Submissions)*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Skripsi yang berjudul “Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*) Di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh”. **Tujuan:** Dibuat untuk mengetahuidan menganalisis budaya organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan aplikasi OSS (*Online Single Submission*), untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat budaya organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan aplikasi OSS (*Online Single Submission*), serta untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat budaya organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan aplikasi OSS (*Online Single Submission*) di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. **Metode:** Dalam penelitian ini pen eliti berpedoman pada teori budaya organisasi yang dikemukakan Stephen P. Robbins dalam (Simangunsong, 2021) yang meliputi 7 (tujuh) indikator yaitu inovasi dan pengambilan resiko, perhatian pada hal-hal detail, orientasi pada manfaat, orientasi pada orang, orientasi pada tim, agresivitas, dan stabilitas. Sedangkan untuk metode penelitian yang digunakan adalah metode deksriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan yang diwawancarai yaitu Sekda Kabupaten Aceh Besar, Kepala Dinas DPMPTSP, Sekretaris Dinas DPMPTSP, Kabid Pelayanan Perizinan, Kasi Pengkajian Dan Regulasi yang merangkap sebagai Nota Dinas Kabid Pengaduan dan Pengkajian, dan Masyarakat (Tokoh Pemuda Gampong Lambaro). **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, budaya organisasi DPMPTSP Aceh Besar dalam pelayanan aplikasi OSS bagi peneliti sudah kondusif, namun ada beberapa evaluasi yang perlu dilakukan. **Kesimpulan dan Saran:** Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dalam mendorong pegawai untuk melakukan inovasi pelayanan sudah termasuk kedalam kategori berhasil, namun, dalam melakukan pelayanan khususnya terkait aplikasi OSS harus dilakukan banyak inovasi – inovasi lagi. Dengan menyediakan pojok OSS yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan penerbitan perizinan sudah termasuk suatu hal yang memudahkan masyarakat

**Kata Kunci:** *Budaya organisasi, pelayanan, OSS (Online Single Submission)*

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dilihat dari sudut pandang sejarahnya, setiap kegiatan manusia itu selalu berhubungan dengan proses budaya. Budaya hadir di setiap sisi kehidupan manusia, mulai dari sisi politik, sosial, ekonomi, dan lingkungan. Budaya merupakan cerminan atau hal-hal yang berkaitan dengan perbuatan serta akal manusia, budaya juga sering dikaitkan dengan perilaku dari suatu kelompok, baik itu kelompok dari suatu bangsa yang disebut tradisi ataupun kelompok dari suatu organisasi, yang disebut budaya organisasi. Budaya pada suatu organisasi tidaklah hadir dengan sendirinya, tetapi ada berbagai macam proses yang mesti dilalui oleh budaya tersebut sehingga terciptalah suatu budaya organisasi. Tahapan dalam terciptanya budaya organisasi dimulai dari proses terbentuk, dipertahankannya dan diubahnya budaya organisasi. Dalam pembentukan budaya organisasi terdapat beberapa proses terciptanya budaya dimulai dari pemikiran atau gagasan dari para pendiri organisasi sehingga terciptalah suatu organisasi. Pada saat pendiri organisasi memiliki pemikiran dalam membentuk organisasi, budaya organisasi tersebut akan terbentuk dengan sendirinya meski masih dengan cara yang terang-terangan. Budaya organisasi tersebut sepenuhnya terbentuk ketika organisasi itu sudah benar-benar ada. Maka saat organisasi tersebut berdiri, secara tidak langsung organisasi tersebut dengan sendirinya memulai pembentukan budaya organisasi. Menurut Schein (1985) yang menyatakan pembentukan budaya organisasi tidak bisa dipisahkan dari peran para pendiri organisasi. Budaya organisasi diturunkan dari prinsip para pendirinya, kemudian budaya ini akan mempengaruhi tolak ukur dalam menentukan anggota organisasi. Tingkat keberhasilan dalam pensosialisasian budaya organisasi berpatokan pada ketertarikan nilai-nilai dari anggota organisasi yang baru dengan nilai-nilai organisasi dalam proses perekrutan maupun pada preferensi manajemen puncak akan metode-metode sosialisasi. Pada umumnya, saat organisasi terbentuk peran pendiri organisasi mempunyai pengaruh yang vital pada terbentuknya budaya awal organisasi. Pendiri organisasi tidak mempunyai kendala yang besar dalam pembentukan ideologi sebelumnya. Hal yang kecil biasanya merupakan cirri dari suatu organisasi akan memudahkan pendiri organisasi dalam mengikat visi mereka pada seluruh elemen organisasi. Ada tiga tahapan dalam proses terbentuknya budaya. Pertama, pendiri organisasi yang hanya merekrut dan juga mempertahankan karyawan yang sejalan dengan tujuan mereka. Kedua, pendiri melakukan instruksi dan mensosialisasikan pandangan dan berperilakunya pada karyawan. Terakhir, watak pendiri sendiri bertindak sebagai peran yang mendorong karyawan untuk cerminan mereka dalam bertindak dan, oleh karena itu, menginternalisasikan keyakinan, nilai, serta asumsi pendiri tersebut. Apabila suatu organisasi telah mencapai kesuksesan, ide dari pendiri merupakan faktor utama dalam kesuksesan tersebut. Dalam hal ini, diharapkan watak para pendiri organisasi menjadi pelekak dalam budaya organisasi. Dalam budaya organisasi juga dipengaruhi oleh aspek perilaku dalam organisasi yang dimana perilaku organisasi ini menyangkut tentang perilaku individu pada suatu kelompok tertentu, hal ini juga menyangkut aspek yang ditonjolkan oleh pengaruh organisasi pada individu demikian juga aspek yang ditonjolkan oleh individu terhadap organisasi. Sehingga didalam organisasi intrikasi positif antar anggota organisasi sangat dibutuhkan karena dengan adanya interaksi yang positif tersebut diharapkan para anggota organisasi akan lebih memahami apa yang

mereka kerjakan dan struktur kelompok akan menjadi lebih baik. Dengan terciptanya budaya organisasi yang positif didalam kelompok diharapkan para anggota organisasi saling memberi pengaruh satu sama lain, sehingga terciptalah prestasi – prestasi antar individu dan dapat mempengaruhi individu yang lain untuk berprestasi dalam bekerja. Peran budaya organisasi yang positif akan memberikan dampak yang besar bagi organisasi. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa definisi dari budaya organisasi adalah karakteristik atau kebiasaan yang dilakukan oleh suatu kelompok untuk menjadi suatu pedoman atau acuan dalam menjalankan organisasi. Hal tersebut adalah suatu norma, perilaku, dan juga nilai-nilai yang dipedomani oleh seluruh anggota organisasi dalam menjalankan organisasi. Menurut Ndraha (2005) dalam bukunya menyebutkan bahwa budaya organisasi merupakan identitas atau citra dari suatu masyarakat yang dimana dengan budaya organisasi tersebut akan mampu mengikat masyarakat tersebut. Di Indonesia sendiri budaya organisasi menjadi identitas utama atau ciri khas yang mencerminkan organisasi tersebut di pandangan masyarakat luas. Perlu dipahami bahwa budaya organisasi menjadi peranan penting dalam mendorong dan meningkatkan efektivitas pekerjaan suatu organisasi baik jangka panjang maupun jangka pendek. Budaya organisasi juga mempunyai peran dalam menentukan arah organisasi kedepannya, sehingga budaya organisasi menjadi peranan penting dalam menentukan sukses atau tidaknya misi suatu organisasi. Didalam instansi Pemerintahan di Indonesia budaya organisasi sangat berpengaruh dalam mencapai visi misi Bangsa dan Negara, dimana Pemerintah sering menghimbau seluruh elemen Pemerintahan untuk bekerja sama dalam suatu organisasi, sehingga dengan adanya himbauan tersebut terbentuklah yang namanya suatu budaya organisasi di setiap elemen Pemerintahan dan diharapkan dengan terciptanya suatu budaya organisasi didalam elemen Pemerintahan tersebut diharapkan kinerja para pelayan masyarakat atau ASN (Aparatur Sipil Negara) dapat menjadi lebih optimal dan efektif. Budaya organisasi juga menjadi faktor yang berperan dalam mempengaruhi kinerja pada suatu organisasi. Anggota dari setiap organisasi akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya jika prinsip yang mereka anut sesuai dengan apa yang diterapkan oleh organisasinya. Hal ini akan memudahkan para anggota organisasi dalam beradaptasi dengan lingkungan organisasinya, sehingga akan memberikan motivasi dan kedepannya akan mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja mereka untuk menjadi lebih baik lagi. Aktivitas seseorang akan selalu berkaitan dengan bersosialisasi pada lingkungan sekitarnya. Begitupun pembentukan karakter tiap individu yang terbentuk dari lingkungan sekitarnya yang ia jalani sehari-hari. Sehingga untuk mencapai kepribadian agar menjadi lebih baik lagi yang menentukan sikap dan karakter suatu individu serta menjadi pedoman dalam setiap tindakan disebut norma. Norma yang dimaksud adalah budaya yang ada pada organisasi dimana individu mempunyai keyakinan serta harapan yang akan berpengaruh terhadap organisasinya. Pada dasarnya bahwa seseorang dalam menjalankan pekerjaannya akan merasa nyaman dan konsisten terhadap organisasinya jika seseorang tersebut mendapat kepuasan dalam bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan. Kepuasan kerja merupakan suatu contoh dari emosi yang timbul dari dalam diri pekerja terhadap apa yang telah ia kerjakan. Hal ini merupakan suatu sikap yang positif pada diri pekerja terhadap pekerjaan yang ia jalankan pada organisasinya. Sebaliknya, sikap negatif pada diri seseorang akan timbul jika terjadinya ketidakpuasan terhadap organisasinya hal tersebut akan berpengaruh terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu Pemerintah berharap pimpinan di setiap

instansi Pemerintahan mampu mendeteksi hal tersebut dan memotivasi anggotanya untuk bisa menjadi lebih baik lagi dalam menjalankan pekerjaan. Hal tersebut juga terjadi dalam segi pelayanan kepada masyarakat, dimana budaya organisasi suatu instansi Pemerintahan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam melakukan suatu kegiatan yang berkaitan dengan administrasi Pemerintahan, yang dimana ada masyarakat yang puas dalam hal pelayanan dan ada juga masyarakat yang kurang puas terhadap budaya organisasi instansi Pemerintahan dalam hal pelayanan. Terkait dengan budaya organisasi sendiri ada beberapa peristiwa atau fenomena yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik memang sering menjadi perbincangan. Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan ditetapkan dan diberlakukannya undang-undang tersebut akan berdampak pula pada tuntutan masyarakat mengenai pelayanan. Mengenai budaya organisasi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sangat dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memadai agar pelayanan tersebut dapat berjalan dengan optimal sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan berpatokan kepada rencana Pemerintah dalam rangka mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi yang biasa kita kenal dengan e-government yang mempunyai pengaruh besar terhadap pembangunan nasional. Melalui Inpres No.3 Tahun 2003 yang berkaitan dengan kebijakan dan strategi pengembangan e-government Pemerintah pusat menginstruksikan pengembangan e-government diseluruh instansi Pemerintahan pusat dan Daerah. Dalam rangka mewujudkan e-government Kementerian Investasi/BKPM meluncurkan aplikasi OSS (*Online Single Submission*) yang bertujuan untuk memudahkan semua masyarakat yang ingin menjadi pengusaha dalam menerbitkan izin usaha secara mudah dan efisien. Pemerintahan Daerah melalui Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memberikan pelayanan dari aplikasi OSS tersebut langsung kepada masyarakat. Oleh karena itu budaya organisasi pada instansi Pemerintahan berperan penting dalam menentukan keberhasilan suatu program Pemerintahan. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar yang secara langsung bertanggung jawab atas operasional aplikasi tersebut mencoba untuk melakukan sosialisasi kepada para pengusaha akan manfaat penggunaan aplikasi OSS tersebut, dengan menggunakan aplikasi ini pengusaha akan lebih efektif dan efisien dalam menerbitkan izin usahanya. Dengan adanya kemudahan dari aplikasi ini pemerintah berharap akan meningkatkan ekosistem investasi dan usaha.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Pendidikan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh, dalam hal ini pengetahuan dan keterampilan pegawai akan pengembangan budaya organisasi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. Selain itu salah satu cara untuk menilai seorang pegawai yang paham akan budaya organisasi yaitu dengan melihat dari pengalaman masa kerjanya namun hal tersebut tidak menjadi tolak ukur utama karena masih terdapat oknum pegawai yang pengalaman kerjanya sudah lama namun masih memiliki budaya kerja yang buruk, seperti bermalas-malasan. Dalam melakukan pelayanan aplikasi OSS Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar juga haruslah memiliki pegawai dengan pengalaman dan tingkat pendidikan yang bisa bersaing dan mengikuti perkembangan zaman.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian pertama Hikmawati, (Skripsi 2017) yang menggunakan metode penelitian kuantitatif, menjelaskan bahwa budaya organisasi ialah suatu tolak ukur dari organisasi yang bertujuan untuk mengetahui berhasil atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuannya. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya pengaruh akan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di sekretariat daerah Kabupaten Gowa pada tabel diatas dapat dikatakan bahwa telah mampu melakukan tugas dengan optimal, namun, masih ada hal yang harus ditingkatkan lagi. Budaya organisasi di sekretariat daerah Kabupaten Gowa berada pada kategori sudah kondusif. Penelitian yang kedua yaitu penelitian dari Muhd. Akil Munanzar, (skripsi 2020), yang menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yaitu pihak Puskesmas Kuta Makmur melaksanakan manajemen organisasi dengan inovasi dan berani mengambil resiko serta sangat teliti dalam melaksanakan tugas, para pegawai dan staf Puskesmas memiliki kedisiplinan tinggi dalam melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku. Hambatan atau kendala dalam penerapan budaya organisasi dan pelayanan publik di Puskesmas Kuta Makmur diantaranya Masih kurangnya sumber daya manusia di Puskesmas Kuta Makmur, terutama dokter spesialis, sarana dan Prasarana yang terpenuhi baru 80%.

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

Teori yang digunakan dalam penelitian, dari penelitian terdahulu penulis tidak menemukan kesamaan judul penelitian seperti judul yang diambil penulis. Namun penulis akan mengangkat beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebagai bahan referensi dalam memperkaya bahan kajian terhadap penelitian yang dilakukan penulis.

### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*) Di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh.

## **II. METODE**

Desain penelitian menurut Simangunsong (2017:191) yaitu “cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk mendapatkan data yang langsung valid dalam penelitian sering sulit dilakukan, oleh karena itu data yang telah terkumpul sebelum diketahui validasinya, dapat diuji melalui pengujian reliabilitas dan obyektivitas”. Setiap penelitian kualitatif pemerintahan, bentuk desain penelitian dimungkinkan bervariasi karena disesuaikan dengan bentuk alami dari penelitian kualitatif itu sendiri yang mempunyai sifat emergent dimana fenomena tiba-tiba muncul sesuai dengan prinsip alami. Pada dasarnya fenomena muncul apa adanya sesuai dengan yang dijumpai oleh seorang peneliti dalam proses penelitian di lapangan. Penelitian kualitatif dapat dipandang juga sebagai penelitian partisipatif yang desain penelitiannya memiliki sifat fleksibel atau dimungkinkan untuk diubah guna menyesuaikan dari rencana yang telah dibuat, dengan gejala yang ada pada tempat penelitian yang sebenarnya. Oleh karena seorang peneliti belum mengetahui tentang informan penelitian dan apa yang akan ditanyakan kepada mereka, maka mereka

diperbolehkan melakukan perubahan desain penelitian. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hal ini dikarenakan dalam kegiatan penelitian dilaksanakan berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan mengenai Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*) di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. kemudian mendeskripsikan atau menggambarkan secara sistematis, aktual dan akurat sehingga berdasarkan fakta-fakta tersebut dapat ditarik kesimpulan yang bersifat umum. Pendekatan dalam penelitian ini akan menggunakan analisis induktif dengan maksud memungkinkan temuan-temuan penelitian yang muncul dari keadaan awal tema-tema dominan dan signifikan yang ada dalam data, tanpa mengabaikan struktur metodologisnya yang dimaksudkan untuk memahami arti dari data-data yang sulit dipahami dengan cara mengembangkan suatu tema yang dirangkum berdasarkan hasil data yang telah didapat. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif pendekatan induktif, peneliti akan menggambarkan dan menganalisis masalah-masalah yang sebenarnya terjadi secara berurutan atau sistematis sehingga dapat diinterpretasikan secara tepat untuk mendapatkan gambaran tentang permasalahan secara luas dan mendalam serta hubungan dari fenomena yang terjadi agar dapat diambil kesimpulan untuk pemecahan masalah yang ada sehingga dengan begitu hasil yang telah diperoleh akan diolah menjadi suatu laporan penulisan dalam bentuk kata, hal tersebut akan menjelaskan atau mendeskripsikan berdasarkan gambaran yang telah terusun secara teratur, faktual dan tepat sesuai dengan keadaan, kemudian akan disajikan berdasarkan laporan mengenai Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*) di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Analisis Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*) di Kabupaten Aceh Besar**

Dalam pelaksanaan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti untuk menyelesaikan Penelitian skripsi yang berjudul Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*) di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. Peneliti memecahkan masalah dengan menggunakan teori dari Stephen P. Robbins dalam (Simangunsong, 2021:72) ada 7 (tujuh) karakteristik budaya organisasi yang paling utama yaitu : Inovasi dan pengambilan resiko, Perhatian pada hal-hal detail, Orientasi pada hasil, Orientasi pada orang, Orientasi pada tim, Keagresifan, Stabilitas.

##### **1. Inovasi Dan Pengambilan Resiko**

Berdasarkan dari pendapat yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbins dalam (Simangunsong, 2021:76) inovasi dan pengambilan resiko menjadi satu kesatuan dimana para pegawai di dorong untuk berani mengambil suatu keputusan meskipun dengan suatu resiko, namun dengan hal tersebut diharapkan akan terciptanya suatu inovasi baru. Dalam melaksanakan penelitian, peneliti menggunakan dimensi Inovasi

dan pengambilan resiko sebagai pedoman dalam menyelesaikan dan menilai permasalahan sesuai dengan rumusan masalah mengenai Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*) di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. Indikator mengenai Inovasi dan pengambilan resiko terbagi atas dua, yaitu:

**a. Dorongan Untuk Melakukan Inovasi**

Inovasi dan pengambilan resiko menurut Peneliti merupakan satu kesatuan sehingga diharapkan para pegawai mempunyai suatu dorongan untuk melakukan inovasi sehingga bisa terciptanya suatu budaya organisasi yang kondusif serta inovatif. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar melakukan beberapa upaya dalam mendorong pegawai untuk melakukan inovasi pelayanan aplikasi OSS, salah satunya dengan meningkatkan SDA yang ada, salah satu yang dilakukan DPMPTSP dalam meningkatkan pelayanan OSS yaitu menyediakan pojok OSS yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan penerbitan perizinan. Adapun saran dari penulis dalam sub-sub tema ini agar Dinas selalu mendorong pegawai dalam melakukan inovasi-inovasi terkhusus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terkhususnya DPMPTSP ini yang merupakan Dinas yang langsung berhubungan dengan masyarakat, sehingga kenyamanan dalam pelayanan diutamakan.

**b. Dorongan Terhadap Tantangan**

Dorongan terhadap tantangan menjadi salah satu indikator kekondusifan suatu budaya yang ada pada organisasi, hal tersebut diharapkan agar terciptanya inovasi yang baru. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dalam mendorong pegawainya untuk siap menghadapi tantangan dengan cara meningkatkan kapasitas para pegawai melalui training atau pelatihan yang diadakan oleh pemerintah Kabupaten Aceh Besar, serta memberikan penghargaan kepada setiap pegawai yang berprestasi

**2. Perhatian Pada Hal-Hal Detail**

Berdasarkan dari pendapat yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbins dalam (Simangunsong, 2021:76) Perhatian pada hal-hal detail merupakan hal yang harus diperhatikan dimana pekerja diharapkan menunjukkan ketepatan dan perhatian pada hal-hal detail khususnya ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan penelitian, Peneliti menggunakan dimensi perhatian pada hal-hal detail sebagai pedoman dalam menilai permasalahan sesuai dengan rumusan masalah mengenai Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*) di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. Indikator mengenai perhatian pada hal-hal detail terbagi atas dua, yaitu:

**a. Karyawan bekerja Dengan Teliti**

Ketelitian dalam bekerja merupakan hal yang paling utama, dimana para pegawai

dituntut untuk meminimalisir hal – hal yang tidak diinginkan terjadi dimana hal tersebut juga akan berdampak pada pelayanan terhadap masyarakat. Dalam pelaksanaannya, Peneliti hanya berhasil mendapatkan 6 informan dari 10 informan yang telah ditentukan dikarenakan adanya keterbatasan waktu, serta mengingat situasi pandemi yang mempengaruhi kondisi di lapangan saat ini untuk menjadi data primer dalam menganalisis bagaimana budaya organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan aplikasi OSS di Kabupaten Aceh Besar. Pegawai yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar telah bekerja dengan baik dan memperhatikan pekerjaannya dengan teliti, namun ada beberapa juga yang masih belum bekerja dengan maksimal, akan tetapi hal tersebut dapat di atasi dengan cara menegur langsung serta memberikan motivasi kepada pegawai yang masih kurang kinerjanya. Saran dari peneliti agar pimpinan merangkul bawahannya serta lebih dalam lagi melakukan pengawasan. Hal tersebut merupakan suatu langkah yang bijak yang dilakukan oleh seorang pimpinan, dimana langkah untuk menegur langsung tersebut bertujuan untuk membentuk kebiasaan yang baik kepada pegawai khususnya dalam hal memperhatikan pekerjaan mereka dengan baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat/pelaku usaha yang ingin menerbitkan izin melalui aplikasi OSS.

**b. Tugas Yang Diberikan Terinci**

Tugas yang terinci menjadi salah satu faktor utama tercapainya tujuan akhir suatu pekerjaan, Tujuan dari terincinya suatu pekerjaan yang dilakukan oleh organisasi tersebut memiliki peran penting terhadap penelitian yang dilakukan oleh Peneliti, hal ini dikarenakan tugas yang diberikan terinci merupakan salah satu ukuran budaya organisasi DPMPTSP dalam melakukan pelayanan aplikasi OSS di Kabupaten Aceh Besar. Ketelitian pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dalam melayani masyarakat sudah melakukan kinerjanya dengan baik, para pegawai melakukan tugasnya secara terinci, namun mereka juga diharapkan untuk memperhatikan SOP dalam melakukan pekerjaannya sehingga dengan hal tersebut diharapkan bisa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

**3. Orientasi Hasil**

Berdasarkan dari pendapat yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbins dalam (Simangunsong, 2021:76) Orientasi pada manfaat yang mana manajemen menitikberatkan pada hasil atau manfaat dan tidak sekedar menjalankan teknik serta proses untuk memperoleh manfaat itu. Orientasi pada hasil menjadi salah satu acuan dimana sukses atau tidaknya suatu pekerjaan dan menjadi suatu bahan evaluasi untuk kinerja yang lebih baik lagi. Dalam melaksanakan penelitian, Peneliti menggunakan dimensi orientasi hasil sebagai pedoman dalam menilai permasalahan sesuai dengan rumusan masalah mengenai Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*) di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. Indikator mengenai perhatian

pada hal-hal detail terbagi atas dua, yaitu:

**a. Dituntut Untuk Bekerja Keras**

Dalam menjalankan tugasnya pegawai harus bekerja sesuai dengan perjanjian kerja serta memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, oleh karena itu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar diharapkan para pegawai bekerja dengan optimal dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Ini menjadi salah satu indikator dalam mengukur budaya organisasi. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dalam melayani masyarakat sudah melakukan kinerjanya dengan baik, meskipun ada beberapa evaluasi yang dilakukan, akan tetapi hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan taraf pelayanan yang diberikan untuk bisa menjadi lebih baik lagi kedepannya. Saran dari peneliti untuk evaluasi yang rutin perlu dilakukan yang bertujuan untuk meningkatkan taraf pelayanan yang ada serta dengan adanya evaluasi tersebut bertujuan untuk mengatasi kekurangan yang ada pada DPMPTSP Aceh Besar.

**b. Dituntut Untuk Lebih Berkualitas**

Pelayanan yang berkualitas akan dihasilkan dari SDM yang mengerti akan budaya organisasinya, kebiasaan baik yang diterapkan pada tempatnya bekerja akan menjadi suatu tolak ukur kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh pegawai tersebut. Oleh karena itu pada Dinas DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar diharapkan para pegawai bekerja dan dituntut untuk lebih berkualitas sehingga pelayanan yang dihasilkan juga berkualitas. Ini menjadi salah satu indikator dalam mengukur budaya organisasi. Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil, Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar Tahun 2021 telah melakukan perjanjian kinerja dengan Bupati Aceh Besar yang memuat sasaran strategis dan indikator kinerja yang sesuai dengan tugas fungsi untuk mewujudkan target kinerja, sasaran kinerja, indikator yang akan di capai pada tahun 2021. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik, dengan adanya evaluasi yang dilakukan diharapkan SDM yang ada pada DPMPTSP Aceh Besar ini juga berkualitas dalam melayani masyarakat. Olehkarena itu DPMPTSP Aceh Besar merupakan salah satu yang terbaik di tingkat provinsi Aceh dalam melayani masyarakat. Saran dari peneliti dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya diharapkan DPMPTSP Aceh Besar dapat meningkatkan kualitas SDM yang ada, seperti melakukan pelatihan khusus kepada pegawai yang bertugas langsung melayani masyarakat.

**4. Orientasi Orang**

Berdasarkan dari pendapat yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbins dalam (Simangunsong, 2021:76) Orientasi pada orang dimana ketentuan manajemen memperhitungkan pengaruh dan manfaatnya pada orang dalam organisasi. Penyetoran

penghargaan pada setiap pegawai yang berprestasi merupakan suatu langkah untuk meningkatkan kinerja di setiap individu pegawai yang ada pada organisasi. Dalam melaksanakan penelitian, Peneliti menggunakan dimensi orientasi orang sebagai pedoman dalam menilai permasalahan sesuai dengan rumusan masalah mengenai Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*) di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. Indikator mengenai perhatian pada hal-hal detail terbagi atas dua, yaitu:

**a. Mempunyai Hak Berkembang**

Setiap pegawai mempunyai hak dalam berkembang, seperti peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia yang ada pada suatu organisasi, dengan hal tersebut diharapkan akan terciptanya suatu pelayanan yang berkualitas khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melakukan pelayanan pada aplikasi OSS. Setiap pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar mempunyai hak untuk berkembang, mereka di utus untuk melakukan pelatihan bimtek atau studibanding ke DPMPTSP daerah lain yang sudah mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Olehkarena itu diharapkan para pegawai bisa memberikan pelayanan yang terbaik khususnya dalam melayani aplikasi OSS.

**b. Hak Yang Sama Dalam Karir**

Hak yang sama dalam karir merupakan suatu hal yang penting diterapkan dalam suatu organisasi dalam menunjang kinerja organisasi untuk mencapai tujuannya. Setiap yang berprestasi mempunyai hak untuk jenjang karir yang bagus, begitu juga sebaliknya, hal tersebut diharapkan akan menciptakan ekosistem organisasi yang baik, dimana yang berprestasi bisa menjalankan bagian dari organisasi dan diharapkan hal tersebut bisa berdampak besar bagi kemajuan organisasi. Setiap pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar mempunyai hak yang sama dalam karir, DPMPTSP melakukan evaluasi setiap bulan dan pada akhir tahun, hasil dari evaluasi tersebut menjadi acuan kepada pimpinan DPMPTSP dalam mengambil langkah, seperti pemberian reward kepada yang berprestasi atau direkomendasikan untuk promosi jabatan dan yang kinerjanya buruk akan diberikan teguran keras. Olehkarena itu diharapkan para pegawai bisa memberikan pelayanan yang terbaik khususnya dalam melayani aplikasi OSS.

**5. Orientasi Tim**

Berdasarkan dari pendapat yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbins dalam (Simangunsong, 2021:76) Orientasi pada tim dimana kegiatan kerja di organisasi berdasarkan tim daripada individual. Bekerja dengan tim akan memudahkan setiap pekerjaan dan dengan rasa kebersamaan yang hadir di dalam suatu organisasi akan membentuk rasa kekeluargaan sehingga akan memudahkan organisasi dalam mencapai tujuannya. Dalam melaksanakan penelitian, Peneliti menggunakan dimensi orientasi tim sebagai pedoman dalam menilai permasalahan sesuai dengan

rumusan masalah mengenai Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*) di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. Indikator mengenai perhatian pada hal-hal detail terbagi atas dua, yaitu:

**a. Saling Menghargai**

Sikap saling menghargai menjadi salah satu indikator untuk mencapai suatu orientasi tim, dimana sikap saling menghargai akan membentuk rasa kekeluargaan didalam organisasi. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh Besar hal tersebut sangat ditekankan, dengan budaya saling menghargai akan menciptakan keharmonisan didalam Dinas tersebut. Setiap pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sudah mempunyai sikap saling menghargai satusamalain, dan rasa kekeluargaan dalam organisasi sudah terbentuk dimana para pegawai saling memotivasi ketika ada pegawai yang motivasinya sudah berkurang. Dengan adanya sikap saling menghargai yang ada, diharapkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa lebih optimal lagi.

**b. Kerjasama Dalam Tim**

Kerjasama dalam tim mempunyai efek yang besar bagi organisasi, dimana budaya kerjasama ini akan mempercepat jalannya organisasi dalam mencapai tujuannya. Sehingga budaya kerja sangat ditekankan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh Besar khususnya dalam pelayanan aplikasi OSS. teamwork setiap pegawai Dinas DPMPSTSP Kabupaten Aceh Besar sudah terbentuk dan berjalan dengan baik serta mempunyai sikap saling menghargai satusamalain, dan rasa kekeluargaan dalam organisasi menjadi hal utama dalam menyelesaikan suatu persoalan yang ada. Hal tersebut diharapkan akan menjadi suatu budaya organisasi yang positif yang terbentuk karena rasa kekeluargaan tersebut.

**6. Keagresifan**

Keagresifan menurut Stephen P. Robbins dalam (Simangunsong, 2021:76) yaitu dimana orang cenderung lebih agresif serta kompetitif daripada hanya easygoing (santai). Dimana keagresifan merupakan suatu hal yang akan menjadikan pekerjaan menjadi cepat, dengan kebiasaan agresif yang diterapkan pada suatu organisasi diharapkan hal tersebut bisa menuntaskan suatu tujuan organisasi dengan waktu yang singkat dan efisien. Dalam melaksanakan penelitian, Peneliti menggunakan dimensi keagresifan sebagai pedoman dalam menilai permasalahan sesuai dengan rumusan masalah mengenai Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*) di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. Indikator mengenai perhatian pada hal-hal detail terbagi atas dua, yaitu:

**a. Saling Berkompetisi**

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh Besar sikap saling berkompetensi menjadi suatu acuan untuk setiap pegawai dan pimpinan mengharapkan para pegawai pada Dinas DPMPTSP ini saling berkompetisi dalam hal yang positif dimana setiap pegawai yang berprestasi menjadi tolak ukur untuk pegawai lain agar lebih produktif lagi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Sikap saling berkompetisi pada setiap pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar berjalan dengan baik, dimana para pegawai bersaing secara sehat dan saling memotivasi dalam melakukan pekerjaan, namun seperti yang kita ketahui, masih terdapat pegawai yang kinerjanya masih kurang dan main belakang, namun hal tersebut tidak menjadi masalah yang besar, karena dengan sikap kekeluargaan yang terbentuk pada setiap pegawai sehingga mereka saling menasehati dan saling mengingatkan jika ada yang salah.

**b. Bekerja Dengan Cepat Dan Efisien**

Bekerja dengan cepat dan efisien sangat diharapkan oleh suatu organisasi, hal tersebut merupakan salah satu sikap yang harus ditanamkan pada setiap anggota organisasi. Dengan kedisiplinan pada saat melaksanakan tugasnya maka para unsure organisasi akan mudah membawa organisasinya dengan cepat mencapai tujuannya. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sangat mengutamakan kedisiplinan dalam bekerja, hal tersebut sangat ditekankan kepada setiap pegawai DPMPTSP Aceh Besar. Dengan budaya disiplin yang diterapkan oleh Kepala Dinas diharapkan DPMPTSP Aceh Besar bisa melayani masyarakat dengan baik dan sesuai dengan harapan serta target yang telah ditetapkan.

**7. Stabilitas**

Stabilitas menurut Stephen P. Robbins dalam (Simangunsong, 2021:76) yaitu kegiatan organisasional tersebut mengutamakan pada menjaga status quo sebagai lawan daripada perkembangan. dimana organisasi mempertahankan budaya organisasinya yang dianggap positif dan tidak akan berpengaruh terhadap suatu perubahan yang ada, sehingga organisasi akan tetap konsisten dalam mencapai tujuannya. Dalam melaksanakan penelitian, Peneliti menggunakan dimensi stabilitas sebagai pedoman dalam menilai permasalahan sesuai dengan rumusan masalah mengenai Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*) di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. Indikator mengenai perhatian pada hal-hal detail terbagi atas dua, yaitu:

**a. Bekerja Sesuai Prosedur**

Pada setiap unsure organisasi khususnya pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah terikat dengan Standar Operasional Prosedur dimana hal tersebut menjadi acuan utama pegawai dalam menjalankan tugasnya dimana SOP ini bertujuan

untuk mengarahkan pegawai untuk tetap pada tujuan utamanya dalam melakukan pekerjaannya tersebut. kendala yang dihadapi terkait kedisiplinan terhadap pekerjaan atau tanggung jawab pada tiap pegawai tidak terlalu signifikan, karena kedisiplinan merupakan hal yang selalu ditanamkan oleh Kepala Dinas DPMPTSP pada setiap pegawai. Hal tersebut diharapkan bisa mewujudkan suatu pelayanan yang baik terhadap masyarakat, khususnya pelayanan aplikasi OSS.

**b. Melakukan Supervise Pekerjaan**

Melakukan supervise pekerjaan merupakan suatu langkah yang optimal dalam berinovasi atau menciptakan hal baru yang bertujuan untuk mempermudah atau mempersingkat suatu pekerjaan yang ada, hal tersebut bertujuan untuk stabilitas organisasi, dimana organisasi diharapkan untuk selalu berkembang sehingga organisasi tersebut tidak tertinggal akan perkembangan zaman. Sasaran Strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan, salah satu indikatornya adalah Jumlah izin yang diterbitkan berdasarkan Permohonan Izin yang masuk berdasarkan aplikasi OSS mencapai 556 izin sedangkan rekapitulasi izin pada aplikasi PINTO berjumlah 321 izin, melalui aplikasi sicantik 813 izin, NSWI (Non IUMK) 206 izin. NSWI (IUMK) 1.662 Izin total keseluruhan penerbitan izin usaha 3.558 izin. Dengan capaian 109.5%. Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik adanya pengaduan yang masuk dari pelaku usaha dalam mengurus izin, pengaduan yang masuk berdasarkan laporan pengaduan dari bulan Januari s.d Desember 2021 terdiri dari 77 pengaduan dengan beragam permasalahan dan diselesaikan oleh Tim Penanganan Pengaduan, Admin Pengaduan, Pinto dan OSS serta berkoordinasi dengan BKPM sebagai pusat server OSS sesuai dengan permasalahan, dan diselesaikan oleh Admin Pinto dan pihak terkait. Dalam melakukan supervise pekerjaan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar menciptakan sebuah inovasi seperti pojok OSS dan secara sukarela mengajarkan masyarakat yang masih kurang paham bagaimana cara menggunakan aplikasi OSS tersebut dalam melakukan proses penerbitan perizinan usaha. Dapat dilihat pada tabel di atas bahwa pengolahan data Indek Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar diperoleh Indek Survei Kepuasan Masyarakat 85.19 % , dengan kategori Baik. Hasil tersebut diperoleh dari rata-rata nilai IKM pertriwulan 2021.

**3.2. Analisa Faktor Pendukung dan Penghambat.**

Dalam pelaksanaan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti untuk menyelesaikan Penelitian Sjripsi, yang berjudul Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*) di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. Peneliti memecahkan masalah dengan menggunakan beberapa faktor yang dapat mendukung penelitian, Faktor tersebut terbagi menjadi dua, yaitu: faktor pendukung dan faktor penghambat. Dimana,

faktor penghambat terbagi menjadi dua jenis, yaitu: faktor penghambat dari internal dan faktor penghambat dari eksternal organisasi.

## **1. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung yang dimaksud ialah faktor yang mendukung penilaian suatu budaya organisasi terhadap suatu pelayanan terkait aplikasi OSS yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. Faktor pendukung adalah hal yang penting yang wajib diketahui dan dimiliki oleh organisasi guna mencapai tujuan organisasi tersebut. Hal ini dikarenakan, faktor pendukung bersifat dapat menguntungkan suatu organisasi dalam hal melaksanakan suatu pekerjaan yang dapat dinilai unggul oleh publik.

### **a. Faktor Internal**

Salah satu faktor pendukung budaya organisasi yaitu faktor yang berasal dari internal organisasi sendiri, hal tersebut menjadi suatu faktor penunjang internal yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam melakukan pelayanan aplikasi OSS. Faktor pendukung budaya organisasi yang berasal dari internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar ialah kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kedisiplinan merupakan hal yang paling di utamakan di Dinas DPMPTSP ini dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat pada Indek Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar diperoleh Indek Survei Kepuasan Masyarakat 85.19 % , dengan kategori Baik. Hasil tersebut diperoleh dari rata-rata nilai IKM pertriwulan 2021. (pada tabel 4.5, hal 140).

### **b. Faktor Eksternal**

Faktor eksternal juga merupakan salah satu faktor pendukung budaya organisasi yang berasal dari eksternal organisasi, hal tersebut menjadi suatu faktor penunjang internal yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam melakukan pelayanan aplikasi OSS. faktor pendukung budaya organisasi yang berasal dari eksternal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar berasal dari masyarakat yang mau diarahkan serta dibimbing dengan baik oleh para pegawai dan juga kesediaan masyarakat yang mau mendukung menertibkan administrasi terkait perizinan usaha yang ada di Kabupaten Aceh Besar. Saran dari penulis, DPMPTSP agar lebih dalam lagi melakukan sosialisasi akan pentingnya izin berusaha, caranya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka masyarakat akan merasa nyaman dalam melakukan proses penerbitan izin berusaha sehingga akan menciptakan suasana yang kondusif dalam mencapai tujuan utama organisasi khususnya kesadaran masyarakat dalam penerbitan perizinan berusaha.

### c. Faktor Penghambat

Faktor penghambat ialah faktor yang menghambat suatu kinerja organisasi terhadap suatu pengelolaan kebijakan di dalam pemerintahan. Faktor penghambat adalah hal penting yang wajib diketahui oleh setiap organisasi dalam rangka mencapai tujuan dari organisasi tersebut tanpa adanya suatu hambatan, dimana faktornya berasal dari internal dan eksternal organisasi itu sendiri. Hal tersebut dikarenakan faktor penghambat bersifat negative bagi organisasi.

#### ➤ **Faktor Internal**

Salah satu faktor penghambat budaya organisasi yaitu faktor yang berasal dari internal organisasi sendiri, hal tersebut menjadi suatu faktor yang bisa menghambat organisasi untuk mencapai tujuannya, faktor hambatan yang berasal dari internal juga bisa menghambat kualitas pelayanan khususnya dalam melakukan pelayanan aplikasi OSS. Untuk mengatasi hal tersebut organisasi wajib mengetahui faktor penghambat akan budaya organisasi, hal ini dilakukan dalam rangka mencegah faktor penghambat tersebut sehingga organisasi bisa mencapai tujuan organisasi tanpa adanya suatu hambatan. Faktor penghambat budaya organisasi yang berasal dari internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar berasal dari SDM yang masih kurang paham akan budaya organisasi yang ada, namun tidak hanya faktor SDM yang menjadi penghambat jalannya pelayanan di DPMPTSP Aceh Besar, tapi sarana dan prasarana juga salah satu penghambat. Saran dari peneliti, DPMPTSP Aceh Besar melakukan sosialisasi kepada setiap pegawai yang ada akan pentingnya budaya kerja, hal tersebut bertujuan untuk menciptakan budaya organisasi yang kondusif dalam tubuh organisasi.

#### ➤ **Faktor Eksternal**

Selain faktor internal juga terdapat faktor eksternal yang menghambat budaya organisasi, hal tersebut menjadi suatu faktor yang bisa menghambat organisasi untuk mencapai tujuannya, faktor hambatan yang berasal dari eksternal juga bisa menghambat kualitas pelayanan khususnya dalam melakukan pelayanan aplikasi OSS. Untuk mengatasi hal tersebut organisasi wajib mengetahui faktor penghambat akan budaya organisasi, hal ini dilakukan dalam rangka mencegah faktor penghambat tersebut sehingga organisasi bisa mencapai tujuan organisasi tanpa adanya suatu hambatan. Faktor penghambat budaya organisasi yang berasal dari eksternal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar berasal dari masyarakat yang masih kurang paham akan pelayanan aplikasi OSS berbasis elektronik ini dan masih terdapat masyarakat yang belum mengantongi izin usaha mereka serta upaya pemerintah dalam menertibkan hal tersebut masih kurang. Saran dari peneliti, DPMPTSP Aceh Besar agar lebih intens lagi dalam melakukan sosialisasi terkait

perizinan berusaha, serta peran pemerintah daerah lebih ditingkatkan lagi dalam menegakkan aturan terhadap usaha yang belum mempunyai izin.

### **3.3. Analisis Upaya Mengatasi Faktor Penghambat**

Dalam melaksanakan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti untuk penyelesaian Penelitian Skripsi, yang berjudul Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*) di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. Peneliti memecahkan masalah dengan menggunakan beberapa upaya yang dapat mengatasi faktor penghambat dalam penelitian ini. Dimana, upaya yang tersebut merupakan langkah pertama yang dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu permasalahan.

#### **1. Upaya Langsung**

Faktor penghambat dapat dihadapi dengan beberapa upaya yang merupakan solusi dalam mengatasi faktor penghambat tersebut. Upaya langsung tersebut dihasilkan dari evaluasi yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu faktor yang menghambat organisasi dalam mencapai tujuan organisasi tersebut.

##### **a. Upaya Internal**

Upaya internal merupakan upaya langsung yang berasal dari dalam organisasi untuk mengatasi faktor – faktor penghambat jalannya organisasi, khususnya budaya organisasi DPMPTSP dalam pelayanan aplikasi OSS. upaya secara langsung dalam mengatasi faktor penghambat internal yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar adalah dengan melakukan evaluasi, melakukan perjanjian kerja serta meningkatkan kualitas SDM melalui bimtek yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah.

##### **b. Upaya Eksternal**

Upaya dalam mengatasi faktor penghambat secara langsung juga bisa berasal dari eksternal organisasi dimana faktor tersebut menjadi salah satu upaya untuk mengatasi faktor – faktor penghambat jalannya organisasi, khususnya budaya organisasi DPMPTSP dalam pelayanan aplikasi OSS. upaya secara langsung dalam mengatasi faktor penghambat eksternal yaitu berasal dari pemerintah pusat seperti melakukan penyederhanaan aplikasi OSS, sehingga dalam melakukan penerbitan proses perizinan bisa lebih mudah dan efisien.

#### **2. Upaya Tidak Langsung**

Faktor penghambat dapat dihadapi dengan upaya tidak langsung yang merupakan solusi dalam mengatasi faktor penghambat tersebut. Upaya langsung tersebut dihasilkan dari evaluasi yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu faktor yang menghambat organisasi dalam mencapai tujuan organisasi tersebut.

**a. Upaya Internal**

Untuk mengatasi faktor penghambat organisasi khususnya penghambat budaya organisasi juga terdapat upaya tidak langsung yang berasal dari dalam organisasi untuk mengatasi faktor – faktor penghambat jalannya organisasi, khususnya budaya organisasi DPMPTSP dalam pelayanan aplikasi OSS. upaya secara tidak langsung yang berasal dari internal dalam mengatasi faktor penghambat yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar yaitu dengan cara membangun rasa kekeluargaan di internal organisasi serta dari pemerintahan pusat seperti penyederhanaan aplikasi OSS sehingga lebih mudah dalam melakukan penerbitan perizinan.

**b. Upaya Internal**

Untuk mengatasi faktor penghambat organisasi khususnya penghambat budaya organisasi juga terdapat upaya tidak langsung yang berasal dari eksternal organisasi untuk mengatasi faktor – faktor penghambat jalannya organisasi, khususnya budaya organisasi DPMPTSP dalam pelayanan aplikasi OSS. Upaya secara tidak langsung yang berasal dari eksternal organisasi dalam mengatasi faktor penghambat yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar yaitu berasal dari pemerintah seperti diberlakukannya UU Cipta Kerja yang menuntut ASN untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat

**3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Dalam melakukan supervise pekerjaan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar menciptakan sebuah inovasi seperti pojok OSS dan secara sukarela mengajarkan masyarakat yang masih kurang paham bagaimana cara menggunakan aplikasi OSS tersebut dalam melakukan proses penerbitan perizinan usaha. Dapat dilihat pada tabel di atas bahwa pengolahan data Indek Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar diperoleh Indek Survei Kepuasan Masyarakat 85.19 % , dengan kategori Baik. Hasil tersebut diperoleh dari rata-rata nilai IKM pertriwulan 2021.

**IV. KESIMPULAN**

Sesuai dengan hasil analisi peneliti terhadap permasalahan di lapangan baik berupa wawancara, observasi dan dokumentasi terkait penelitian mengenai budaya organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*) di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1. Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*) Di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh**

### **1.1. Inovasi Dan Pengambilan Resiko**

#### **a. Dorongan untuk melakukan inovasi**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dalam mendorong pegawai untuk melakukan inovasi pelayanan sudah termasuk kedalam kategori berhasil, namun, dalam melakukan pelayanan khususnya terkait aplikasi OSS harus dilakukan banyak inovasi – inovasi lagi. Dengan menyediakan pojok OSS yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan penerbitan perizinan sudah termasuk suatu hal yang memudahkan masyarakat

#### **b. Dorongan terhadap tantangan**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dalam mendorong pegawainya untuk siap menghadapi tantangan dengan cara meningkatkan kapasitas para pegawai melalui training atau pelatihan yang diadakan oleh pemerintah Kabupaten Aceh Besar, serta memberikan penghargaan kepada setiap pegawai yang berprestasi.

### **1.2. Perhatian Pada Hal-Hal Detail**

#### **a. Karyawan bekerja dengan teliti**

Pegawai yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar telah bekerja dengan baik dan memperhatikan pekerjaannya dengan teliti, namun ada beberapa yang masih belum bekerja dengan maksimal, akan tetapi hal tersebut dapat di atasi dengan cara menegur langsung serta memberikan motivasi kepada pegawai yang masih kurang kinerjanya. Hal tersebut bertujuan untuk membentuk kebiasaan yang baik kepada pegawai khususnya dalam hal memperhatikan pekerjaan mereka dengan baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat/pelaku usaha yang ingin menerbitkan izin melalui aplikasi OSS.

#### **b. Tugas yang diberikan terinci**

Ketelitian pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dalam melayani masyarakat sudah melakukan kinerjanya dengan baik, para pegawai melakukan tugasnya secara terinci, namun mereka juga diharapkan untuk memperhatikan SOP dalam melakukan pekerjaannya sehingga dengan hal tersebut diharapkan bisa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

### **1.3. Orientasi Hasil**

#### **a. Dituntut untuk bekerja keras**

Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dalam melayani masyarakat sudah melakukan kinerjanya dengan baik, meskipun ada beberapa evaluasi yang dilakukan,

akan tetapi hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan taraf pelayanan yang diberikan untuk bisa menjadi lebih baik lagi kedepannya.

**b. Dituntut untuk lebih berkualitas**

Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik, dengan adanya evaluasi yang dilakukan diharapkan SDM yang ada pada DPMPTSP Aceh Besar ini juga berkualitas dalam melayani masyarakat. Olehkarena itu DPMPTSP Aceh Besar merupakan salah satu yang terbaik di tingkat provinsi Aceh dalam melayani masyarakat. Diharapkan evaluasi secara rutin dilakukan secara berkala, sehingga bisa membentuk budaya kerja yang baik.

**1.4. Orientasi Orang**

**a. Mempunyai hak berkembang**

Setiap pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar mempunyai hak untuk berkembang, hal tersebut dilakukan dengan cara mereka di utus untuk melakukan pelatihan bimtek atau studi banding ke DPMPTSP daerah lain yang sudah mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Olehkarena itu diharapkan para pegawai bisa memberikan pelayanan yang terbaik khususnya dalam melayani aplikasi OSS.

**b. Hak yang sama dalam karir**

Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar mempunyai hak yang sama dalam karir, DPMPTSP melakukan evaluasi setiap bulan dan pada akhir tahun, hasil dari evaluasi tersebut menjadi acuan kepada pimpinan DPMPTSP dalam mengambil langkah, seperti pemberian reward kepada yang berprestasi atau direkomendasikan untuk promosi jabatan dan yang kinerjanya buruk akan diberikan teguran keras. Olehkarena itu diharapkan para pegawai bisa memberikan pelayanan yang terbaik khususnya dalam melayani aplikasi OSS.

**1.5. Orientasi Tim**

**a. Saling Menghargai**

Setiap pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar ditanamkan untuk mempunyai sikap saling menghargai satusamalah, dan rasa kekeluargaan dalam organisasi sudah terbentuk dimana para pegawai saling memotivasi ketika ada pegawai yang motivasinya sudah berkurang. Dengan adanya sikap saling menghargai yang ada, diharapkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa lebih optimal lagi.

**b. Kerjasama dalam Tim**

Kerja sama/teamwork setiap pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sudah terbentuk dan berjalan dengan baik serta mempunyai sikap saling menghargai satusamalah, dan rasa kekeluargaan dalam organisasi menjadi hal utama dalam menyelesaikan suatu persoalan yang ada. Hal tersebut diharapkan akan menjadi suatu budaya organisasi yang positif yang terbentuk karena rasa kekeluargaan tersebut.

**1.6. Keagresifan**

**a. Saling berkompetisi**

Sikap saling berkompetisi pada setiap pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sudah berjalan dengan baik, dimana para pegawai bersaing secara sehat dan saling memotivasi dalam melakukan pekerjaan, namun seperti yang kita ketahui, masih terdapat pegawai yang kinerjanya masih kurang dan main belakang, namun hal tersebut tidak menjadi masalah yang besar, karena dengan sikap kekeluargaan yang terbentuk pada setiap pegawai sehingga mereka saling menasehati dan saling mengingatkan jika ada yang salah.

**b. Bekerja dengan cepat dan efisien**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sangat mengutamakan kedisiplinan dalam bekerja, hal tersebut sangat ditekankan kepada setiap pegawai DPMPTSP Aceh Besar. Dengan budaya disiplin yang diterapkan oleh Kepala Dinas diharapkan DPMPTSP Aceh Besar bisa melayani masyarakat dengan baik dan sesuai dengan harapan serta target yang telah ditetapkan.

**1.7. Stabilitas**

**a. Bekerja sesuai prosedur**

Kendala yang dihadapi terkait kedisiplinan terhadap pekerjaan atau tanggung jawab pada tiap pegawai tidak terlalu signifikan, karena kedisiplinan merupakan hal yang selalu ditanamkan oleh Kepala Dinas DPMPTSP pada setiap pegawai. Hal tersebut diharapkan bisa mewujudkan suatu pelayanan yang baik terhadap masyarakat, khususnya pelayanan aplikasi OSS. Namun hal tersebut diharapkan bisa terus dievaluasi sehingga setiap pegawai bertanggung jawab atas pekerjaannya.

**b. Melakukan supervise pekerjaan**

Dalam melakukan supervise pekerjaan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar menciptakan sebuah inovasi seperti pojok OSS dan secara sukarela mengajarkan masyarakat yang masih kurang paham bagaimana cara menggunakan aplikasi OSS tersebut dalam melakukan proses penerbitan perizinan usaha.

Selain itu diharapkan para pegawai dalam melakukan pelayanan aplikasi OSS juga bisa sambil sosialisasi kepada masyarakat terkait aplikasi OSS ini.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan kondisi yang terjadi dilapangan. Penelitian ini juga menarik informasi dari informan yang belum lengkap dan informasi yang diberikan belum semuanya sempurna untuk dijadikan bahan referensi Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*).

**Arah Masa Depan Penelitian: (future work):** Peneliti menyadari masih awalnya temuan pada pada penelitian ini, oleh karena itu peneliti berharap dan menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*).

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Moda Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang turut membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku:

Ndraha, T. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metode Penelitian Pemerintahan Teoritik-Legalistik-Empirik-Inovatif*. Bandung: Alfabeta

Simangunsong, Fernandes. 2021. *Menata Ulang Organisasi Perangkat Daerah*. Bandung: Alfabeta

### B. PERUNDAN-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2004 Tentang Pembinaan Jiwa Korps Dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil Presiden Republik Indonesia.

Inpres No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

### **C. SKRIPSI / PENELITIAN**

Hikmawati. 2017. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial UNM: Makassar.

Munanzar, Mohd Akil. 2020. *Analisis Budaya Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten aceh Utara)*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN AR-RANIRY: Banda Aceh.