

**KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN PERIZINAN USAHA KECIL MIKRO
BERBASIS *ONLINE* (*ONLINE SINGLE SUBMISSION*) DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TARAKAN PROVINSI
KALIMANTAN UTARA**

Muhammad Rizky Dinata Putra

NPP. 29.1984

Asdaf Kota Tarakan, Provinsi Kalimantan Utara

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

Email: rizkydinata1225@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Licensing is a way to carry out the government's regulatory and control functions for community activities. Licensing can be in the form of registration, recommendation, certification, quota determination, and business license, and usually must be owned or obtained by an organization or individual company before the personnel concerned can carry out activities or actions. **Purpose:** This study aims to determine the performance of the apparatus in online single submission services, inhibiting factors and the efforts made to overcome obstacles that occur in the Office of Investment and One Stop Integrated Services of Tarakan City. **Methods:** This study uses the Dharma performance theory (2014) with the dimensions of quantity, quality, and timeliness and the service theory (Sinambela, 2017) with the dimensions of Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Equality of Rights, Balance of Rights and Obligations. The technique used in this qualitative research is descriptive method. Sources of informants as many as 11 people. Data collection techniques used interview, observation and documentation techniques, while for data analysis techniques, researchers used data reduction techniques, data presentation, and drawing conclusions. **Results/Findings:** The findings in the study indicate that from the apparatus side, the number of operators of the online single submission system is still relatively low, but those who are the operators of the online single submission system have attended the online single submission system training, in providing services to the public, the apparatus has followed the standard operating procedures. apply and be able to be disciplined and use the time to work well. There are several obstacles in the online single submission system, such as unreadable population data, disruption to system services such as frequent server downs, limited system operators. **Conclusion:** The performance of the apparatus in small and micro business licensing services has been running quite well but there are still obstacles that must be addressed immediately such as inappropriate Population data in the Online Single Submission System, Interference with the Online Single Submission system service.,The limited number of operators who run the Online System Single Submission.

Keywords: Apparatus Performance, Licensing Service , Online Single Submission System

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Perizinan adalah cara untuk melaksanakan fungsi pengaturan dan kontrol milik pemerintah untuk kegiatan masyarakat. Perizinan dapat berupa pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penetapan kuota, dan izin usaha, dan biasanya harus dimiliki atau diperoleh oleh organisasi atau individu perusahaan sebelum personel yang bersangkutan dapat melakukan kegiatan atau tindakan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja aparatur dalam pelayanan Perizinan Usaha Kecil Mikro berbasis online (*online single submission*), faktor penghambat dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan. **Metode:** Penelitian ini memakai teori kinerja (Dharma, 2014) dengan dimensi kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu dan teori pelayanan (Sinambela, 2017) dengan dimensi Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan kewajiban. Teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini menggunakan metode deskriptif. Sumber informan sebanyak 11 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi sedangkan untuk teknik analisis data peneliti menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Temuan pada penelitian menunjukkan bahwa dari sisi aparatur yaitu jumlah operator sistem *online single submission* masih terbilang kurang namun yang menjadi operator sistem *online single submission* sudah mengikuti diklat sistem *online single submission*, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur sudah mengikuti standar operasional prosedur yang berlaku serta mampu disiplin dan menggunakan waktu bekerja dengan baik. Adapun beberapa hambatan dalam sistem *online single submission* seperti data kependudukan yang tidak terbaca, gangguan pada layanan sistem seperti sering terjadinya *server down*, terbatasnya operator sistem. **Kesimpulan:** Kinerja aparatur dalam pelayanan perizinan usaha kecil mikro sudah berjalan cukup baik namun masih terdapat kendala yang harus segera diatasi seperti data Kependudukan yang tidak sesuai di Sistem Online Single Submission, Gangguan pada layanan sistem Online Single Submission., Terbatasnya jumlah operator yang menyelenggarakan Sistem Online Single Submission.

Kata Kunci: Kinerja Aparatur, Pelayanan Perizinan, Sistem *Online Single Submission*.

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aparatur Sipil Negara dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara memiliki fungsi, tugas, dan peran. Salah satu fungsi aparatur sipil negara adalah sebagai pelayanan publik yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas serta diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pelayanan publik sendiri merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas Barang, Jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik . Dalam Undang-undang tersebut mengatur bahwa terdapat 3 (tiga) kelompok dalam ruang lingkup pelayanan publik, yaitu pelayanan barang publik, pelayanan atas jasa publik, dan pelayanan administratif. Dan salah satu wujud pelayanan administratif ialah layanan berbagai perizinan. Perizinan adalah cara untuk melaksanakan fungsi pengaturan dan kontrol milik pemerintah untuk kegiatan masyarakat. Perizinan dapat berupa pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penetapan kuota, dan izin usaha, dan biasanya harus dimiliki atau diperoleh oleh organisasi atau individu perusahaan sebelum personel yang bersangkutan dapat melakukan kegiatan atau tindakan.

Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, dan juga terkait dengan izin usaha. Dalam rangka mempermudah dan mengefektifkan pelayanan, pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik telah menerapkan pelayanan terpadu agar masyarakat dapat melaksanakan integrasi manajemen pelayanan secara lebih mudah, murah, cepat, sederhana dan efektif. Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu. Salah satu pelayanan perizinan yang ada adalah pelayanan izin usaha kecil mikro. Sebagai instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan dituntut untuk mampu melaksanakan pelayanan secara transparan dan akuntabel, karena kualitas kinerja yang dilakukan oleh birokrasi mempunyai dampak yang luas bagi kesejahteraan masyarakat. Transparansi dan akuntabilitas pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan dengan memberikan kejelasan tentang prosedur pelaksanaan, persyaratan teknis dan administrasi, waktu, tujuan pelayanan, lokasi, biaya, dan informasi tentang pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah merupakan salah satu sektor yang cukup penting untuk meningkatkan kondisi ekonomi Negara dimasa yang sulit seperti saat ini dimana pandemi sedang berlangsung. Namun berdasarkan data dari Provinsi Kalimantan Utara mengalami penurunan jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Pada usaha kecil dan mikro terjadi penurunan jumlah usaha yaitu usaha kecil sebanyak 5824 dan usaha mikro sebanyak 2059 angka penurunan ini cukup mengkhawatirkan mengingat sektor usaha mikro, kecil, dan menengah yang merupakan pondasi ekonomi bangsa dimasa krisis seperti sekarang ini dimana para pelaku usaha diharuskan memutar otak guna menjaga keberlangsungan ekonomi. Kegiatan Perizinan *Online Single Submission* ini diharapkan dapat mengurangi kemungkinan pungutan liar dalam pengurusan perizinan dan penanaman modal usaha kecil dan mikro di Kota Tarakan. Namun dalam pelaksanaan sistem berbasis *online* melalui sistem *Online Single Submission* ini masih terdapat sejumlah kendala baik itu dari kendala jaringan dan data yang masih tidak terintegrasi antara pusat dan daerah dan juga pemahaman masyarakat yang kurang paham tentang pelayanan perizinan berbasis *online*. Berdasarkan wawancara narasumber permasalahan masih banyaknya kendala perizinan melalui sistem *Online Single Submission* seperti kendala jaringan tidak stabil, integrasi antara sistem pusat dan daerah yang menyebabkan terkadang data *online single submission* tidak dapat membaca nomor induk kependudukan sehingga pelaku usaha harus *update* data ulang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta kurangnya pemahaman pelaku usaha.

Penelitian ini akan dibatasi menjadi 3 rumusan masalah dalam pembahasannya karena menurut penulis sudah mewakili permasalahan yang ada. Adapun rumusan masalah yang akan penulis teliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Mikro berbasis *Online (Online Single Submission)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan Provinsi Kalimantan Utara?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Mikro berbasis *Online (Online Single Submission)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan Provinsi Kalimantan Utara?

3. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan oleh Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mengatasi hambatan pelaksanaan perizinan usaha mikro kecil berbasis *Online (Online Single Submission)*?

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan. Penelitian (Junaidi, 2020) berjudul Efektivitas Penerapan *Online Single Submission (OSS)* Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Di Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, menemukan bahwa masyarakat bisa lebih mudah dalam mengurus perizinan. Masyarakat hanya perlu mengetahui mekanisme pengajuan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pengurusan izin secara online lalu mereka bisa langsung. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Sondang P. Siagian (2012). Penelitian (Naipos-pos, 2019), Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan, menemukan bahwa Penerapan (*OSS*) pada pemilik usaha pariwisata yang akan mendaftarkan usahanya di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah berjalan dengan efektif namun masih terdapat kendala dalam Pelaksanaannya.. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Sutrisno (2007). Penelitian (Sholiha, 2021), Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Berbasis Online Terhadap Usaha Kecil Dan Menengah (Studi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batanghari), menemukan bahwa Persepsi pelaku usaha terhadap pelayanan perizinan berbasis online, perizinan online Single Submission disambut baik pelaku usaha, namun masih banyak pelaku usaha yang tidak mengetahui adanya website DPMPTSP dan link perizinan OSS. kebutuhan pengembangan perizinan online di Kabupaten Batang Hari. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Cambel J.P. (1990).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana ada 2 teori yang digunakan yaitu pertama teori kinerja menurut (Dharma, 2014) yang mempunyai dimensi-dimensinya antara lain Kuantitas dengan indikator yaitu jumlah pegawai yang terlibat. Kualitas dengan indikator-indikator yaitu pekerjaan sesuai SOP, keterampilan pegawai, selanjutnya dimensi Ketepatan Waktu dengan indikator-indikator antara lain disiplin, penggunaan waktu dalam bekerja. Kedua teori Pelayanan menurut (Sinambela, 2017) yang mempunyai dimensi-dimensinya antara lain Transparansi dengan indikator-indaktornya antara lain keterbukaan informasi pelayanan serta rincian waktu dan biaya. Akuntabilitas dengan indikator-indaktornya antara lain pelayanan dapat dipertanggungjawabkan, pelayanan diselenggarakan secara mudah dan tidak berbelit-belit. Kondisional dengan indikator-indaktornya antara lain kegiatan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan kenyamanan sarana prasarana. Selanjutnya dimensi Partisipatif dengan indikator yaitu keikutsertakan masyarakat dalam mendukung pelayanan. Selanjutnya dimensi Kesamaan Hak dengan indikator yaitu perlakuan pemberian pelayanan tidak diskriminatif, selanjutnya dimensi Keseimbangan Hak dan Kewajiban dengan indikator yaitu pemenuhan hak dan kewajiban bagi masyarakat.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Mikro Berbasis *Online (Online Single Submission)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan Provinsi Kalimantan Utara.

II METODE

Metode yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik triangulasi (gabungan), sedangkan analisis datanya bersifat induktif dan hasil penelitiannya lebih menekankan makna daripada generalisasi (Nurdin & Sri Hartati, 2019). Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 11 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan non Perizinan, Kepala bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, Kepala Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim, Promosi & Pengendalian Pelaksanaan PM, staf DPMPTSP, serta Pelaku usaha kecil mikro. Adapun analisisnya menggunakan 2 teori yakni teori kinerja yang dicetuskan oleh Dharma (2014) yang menyatakan bahwa kinerja memiliki dimensi antara lain: 1. Kuantitas; 2. kualitas; 3. Ketepatan Waktu. Dan teori Pelayanan yang menyatakan bahwa pelayanan memiliki dimensi antara lain: 1. Transparansi; 2. Akuntabilitas; 3. Kondisional; 4. Partisipatif; 5. Kesamaan Hak; 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

III HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan dibentuk berdasarkan pada Peraturan Walikota Nomor 21 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Nonperizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dijelaskan bahwa Dinas Penanaman memiliki tugas pokok untuk membantu Walikota melaksanakan urusan di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah. Penulis menganalisis Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Mikro Berbasis *Online (Online Single Submission)* menggunakan teori pertama dari Dharma yang menyatakan bahwa Kinerja terdapat tiga dimensi yaitu Kuantitas, Kualitas dan Ketepatan waktu, serta teori kedua dari Pelayanan terdapat 6 dimensi yaitu Trasnparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan kewajiban. Adapun pemaparannya dapat dilihat pada subbab berikut:

3.1. Kuantitas

Kuantitas dalam kinerja merupakan jumlah pekerjaan atau jumlah pegawai yang dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Dalam penilaian kuantitas kinerja aparatur dalam pelayanan perizinan usaha kecil mikro di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan didasarkan pada jumlah pegawai yang terlibat sebagai operator pelayanan perizinan *Online Single Submission*.

a. Jumlah Pegawai yang terlibat

Jumlah aparatur dalam suatu instansi pemerintahan haruslah memenuhi kebutuhan agar dapat menjalankan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Apabila dalam suatu instansi pemerintahan jumlah aparatur yang dibutuhkan tidak memenuhi dapat mengakibatkan terjadinya keterlambatan dalam melayani masyarakat serta menumpuknya pekerjaan pada beberapa orang. Dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan memiliki 38 Aparatur namun aparatur yang memberikan pelayanan sebagai operator sistem *Online Single Submission* hanya berjumlah 4 orang. Hal ini masih terbilang kurang karena berdasarkan data beban kerja pegawai pada jabatan administrasi perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu harus terdapat minimal 5 pegawai agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik karena itu jumlah aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan khususnya operator sistem OSS masih terbilang kurang yang menyebabkan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan mengalami kesulitan dikarenakan jumlahnya aparatur yang terbatas.

3.2 Kualitas

Kualitas adalah kemampuan pegawai untuk bekerja sesuai dengan mutu yang telah ditetapkan. Dalam penilaian kualitas kinerja aparatur dalam pelayanan perizinan usaha kecil mikro di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan didasarkan pada dua indikator yaitu pekerjaan sesuai Standar Operasional Prosedur dan keterampilan pegawai yang terlibat pelayanan perizinan *Online Single Submission*.

a. Pekerjaan sesuai Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur yaitu sebuah panduan yang berisi petunjuk tentang proses teknis dalam pekerjaan yang dilakukan karyawan atau anggota organisasi dalam melaksanakan kegiatan organisasi. Berdasarkan sumber DPMPTSP Kota Tarakan berikut prosedur yang dilaksanakan dalam pelayanan perizinan menggunakan sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan beberapa tahapan prosedur tersebut ialah:

1. Menanyakan segala hal yang terkait pelayanan perizinan berusaha yang akan diajukan kepada *front office* (20 menit).
2. Memberikan informasi terkait persyaratan pelayanan perizinan berusaha secara online melalui *website online single submission* (10 menit).
3. Meminta bantuan *front office* untuk pendampingan pendaftaran perizinan berusaha melalui *website online single submission* (5 menit).
4. Mendampingi pelaku usaha mulai dari pendaftaran NIB sampai tertib izin usaha dan izin operasional (30 menit).
5. Meminta NIB, izin usaha dan izin operasional (10 menit).

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan kepada masyarakat sudah mengikuti Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan dengan adanya sistem OSS yang semakin memudahkan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Keterampilan Pegawai

Dukungan untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik harus didukung oleh aparatur yang kompetitif. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengembangan kompetensi aparatur agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dalam hal meningkatkan keterampilan pegawai aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan telah mengikuti pelatihan OSS dari Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian guna menambah keterampilan pegawai. Pelatihan ini dilaksanakan selama 3 hari mulai dari tanggal 9 agustus 2021 sampai dengan 11 agustus 2021 dimana hal ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan aparatur dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

3.3 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah kemampuan pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dalam penilaian ketepatan waktu kinerja aparatur dalam pelayanan perizinan usaha kecil mikro di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan didasarkan pada dua indikator yaitu disiplin dan penggunaan waktu dalam bekerja pegawai yang terlibat pelayanan perizinan *Online Single Submission*.

a. Disiplin

Disiplin aparatur sendiri dapat dilihat dari kesanggupan seorang aparatur untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang telah ditentukan dalam peraturan yang telah ditetapkan. Salah satu hal yang bisa dilihat dari disiplin aparatur ialah mematuhi jam kerja pegawai yang telah ditentukan. Untuk wilayah Kota Tarakan diatur berdasarkan Surat Keputusan Walikota Tarakan Nomor 065/HK-IV/171/2021 tentang pelaksanaan hari kerja, jam kerja, apel pagi, apel korpri, dan presensi elektronik dilingkungan pemerintah Kota Tarakan dimana jumlah jam kerja efektif dalam satu minggu adalah 37 jam 30 menit. Dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan menerapkan jam kerja efektif dalam 5 hari kerja dengan tanpa istirahat dengan rincian yaitu:

1. Hari Senin s.d Kamis : pukul 07.30 – 16.00 WITA;
2. Hari Jum'at : pukul 07.30 – 11.30. WITA.

Apabila pegawai melakukan pelanggaran disiplin terkait jam kerja pegawai maka akan diberikan sanksi berupa:

1. Pengurangan Tambahan penghasilan pegawai sebanyak 3% untuk tidak masuk kerja pada bulan berjalan selain cuti, tidak berada ditempat tugas saat jam kerja, terlambat masuk kerja, pulang kerja sebelum waktunya.
2. Pengurangan Tambahan penghasilan pegawai sebanyak 2% untuk tidak mengikuti apel pagi dan upacara hari kerja, , tidak melaporkan gratifikasi yang diterimanya.
3. Pengurangan Tambahan penghasilan pegawai sebanyak 3% pada bulan berikutnya untuk tidak mengumpulkan laporan harta kekayaan, tidak membayar pengembalian kerugian dari hasil pemeriksaan.

Dalam hal disiplin aparatur di Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan sudah mampu untuk disiplin dalam memenuhi jumlah jam kerja yang harus dipenuhi dengan cara datang dan pulang kerja tepat waktu.

b. Penggunaan waktu dalam bekerja

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur dituntut harus mampu menggunakan waktu untuk bekerja dengan baik agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan sepenuhnya. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur yang berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sendiri dianggap sudah mampu menggunakan waktu bekerja dengan baik

3.4 Transparansi

Transparansi berarti pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Dalam penilaian transparansi pelayanan perizinan usaha kecil mikro di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan didasarkan pada dua indikator yaitu keterbukaan informasi pelayanan dan rincian waktu dan biaya dalam pelayanan perizinan *Online Single Submission*.

a. Keterbukaan Informasi Pelayanan

Masyarakat sebagai penerima pelayanan tentu mengharapkan pelayanan yang bersifat terbuka dan transparan. Informasi-informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat perihal pelayanan ataupun perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bisa di lihat di website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.



Gambar 3.1

Pamflet Informasi Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan

Pada gambar 4.4 dapat terlihat bahwa untuk mendapatkan informasi pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan dapat di akses melalui *website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan yang di dalamnya terdapat profil, galeri, tim, berita, buku tamu, kontak, dan data laporan kinerja, layanan perizinan dan non perizinan, dan regulasi terkait Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan. Namun meskipun pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah menyediakan website dan media sosial yang yang bisa diakses oleh masyarakat yang membutuhkan informasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan paham dengan website dan media sosial.

b. Rincian waktu dan biaya

Semua jenis layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan tidak dipungut biaya. Sedangkan untuk waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perizinan hanya diperlukan beberapa menit dan paling lama 75 menit setelah menyelesaikan proses pendaftaran. Dalam mengurus proses perizinan usaha kecil mikro ada beberapa tahapan yang harus yang dilakukan yaitu menanyakan segala hal yang terkait pelayanan perizinan berusaha yang akan diajukan kepada *front office*, memberikan informasi terkait persyaratan pelayanan perizinan berusaha secara online melalui *website online single submission*, meminta bantuan *front office* untuk pendampingan pendaftaran perizinan berusaha melalui *website online single submission*, mendampingi pelaku usaha mulai dari pendaftaran nib sampai tertib izin usaha dan izin operasional, meminta nib, izin usaha dan izin operasional dimana proses ini menggunakan waktu paling lama 75 menit dan tanpa dipungut biaya sedikitpun. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa rincian waktu dan biaya dalam proses layanan perizinan dapat diketahui dengan mudah karena yang izin yang diterbitkan dapat dilihat melalui aplikasi sistem *Online Single Submission (OSS)* dan juga disampaikan oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu setelah proses perizinan kerjakan oleh aparatur.

3.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan. Dalam penilaian akuntabilitas pelayanan perizinan usaha kecil mikro di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan didasarkan pada dua indikator yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan keterbukaan dan Pelayanan diselenggarakan secara mudah dan tidak berbelit belit dalam pelayanan perizinan *Online Single Submission*.

a. Pelayanan dapat dipertanggungjawabkan

Aparatur yang bekerja dalam lingkup pemerintahan harus dapat mempertanggungjawabkan segala hal yang dikerjakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pertanggungjawaban ini dapat berupa laporan kinerja yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Penanaman Modal Satu Pintu yang dapat dilihat oleh masyarakat. Didalam Laporan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Tarakan juga terdapat rekapitulasi jumlah perizinan usaha kecil mikro yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Tarakan. Berikut ini rekapitulasi izin usaha mikro kecil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan tahun 2021:

Tabel 3.1
Rekapitulasi Izin Usaha Mikro Kecil
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan
Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah Izin
1	Januari	334
2	Februari	330
3	Maret	435
4	April	1.281
5	Mei	441
6	Juni	808
7	Juli	384
8	Agustus	38
9	September	71
10	Oktober	62
11	November	56
12	Desember	45
Jumlah		4.285
Rata-rata		16.5

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan, 2022

Dari Tabel 3.1 dapat dilihat jumlah perizinan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Tarakan pada tahun 2021 berjumlah 4285 izin usaha mikro kecil dengan rata-rata 16 sampai 17 perizinan izin usaha mikro kecil yang diterbitkan dalam sehari dalam sehari. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan yang diberikan kepada

masyarakat dapat di pertanggungjawabkan dengan adanya Laporan Kinerja yang dibuat dan diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Tarakan dan laporan ini juga dapat dilihat oleh masyarakat dengan mengakses website milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan.

b. Pelayanan diselenggarakan secara mudah dan tidak berbelit belit

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan sebagai salah satu instansi pelayanan publik harus menerapkan salah satu prinsip pelayanan publik yaitu kemudahan dalam memberi pelayanan dan tidak berbelit-belit dalam prosesnya. Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik tentunya mengharapkan pelayanan yang mudah dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan menerapkan prinsip tersebut diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat memberikan pelayanan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diberikan aparatur sudah diselenggarakan secara mudah dan tidak berbelit-belit hal ini memudahkan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan perizinan yang dibutuhkan.

3.6 Kondisional

Kondisional berarti pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Dalam penilaian akuntabilitas pelayanan perizinan usaha kecil mikro di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan didasarkan pada dua indikator yaitu kegiatan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan kenyamanan sarana dan prasarana dalam pelayanan perizinan *Online Single Submission*.

a. Kegiatan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat harus sesuai dengan kondisi masyarakat saat ini. Seperti saat ini dimana masih berlangsungnya pandemi covid-19, Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 17 Tahun 2020 tentang pelaksanaan pembatasan sosial berskala besar dalam rangka percepatan penanganan *corona virus disease 2019 (covid-19)* di kota tarakan mengharuskan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan juga masyarakat yang melakukan layanan perizinan harus betul-betul memperhatikan dan mematuhi protocol kesehatan yang ditetapkan. walaupun begitu aparatur harus tetap mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Untuk mengukur tingkat kesesuaian pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan membuat survey kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 4.7**Nilai Rata-rata Unsur Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan (U1)	3,434
2	Prosedur pelayanan (U2)	3,380
3	Kecepatan pelayanan (U3)	3,351
4	Kesesuaian/kewajaran biaya (U4)	3,863
5	Kesesuaian pelayanan (U5)	3,351
6	Kesesuaian petugas (U6)	3,502
7	Perilaku petugas pelayanan (U7)	3,634
8	Kualitas sarana dan prasarana (U8)	3,351
9	Penanganan pengaduan (U9)	3,868
Rata-Rata		3,523

Sumber: LAKIP DPMPSTP Kota Tarakan 2021, 2022

Bila dilihat unsur layanan pada table diatas maka, rata-rata unsur dengan nilai terbaik adalah penanganan pengaduan (U9) sebesar 3,868 disusul dengan kesesuaian/kewajaran biaya (U4) sebesar 3,863 dan diikuti oleh perilaku petugas pelayanan (U7) sebesar 3,634. Sedangkan yang terendah adalah kecepatan pelayanan (U3) sebesar 3,351 dan kesesuaian pelayanan (U5) sebesar 3,351. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah cukup baik dalam hal pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat hal ini dibuktikan dengan data diatas yang menunjukkan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2020 sebesar 3,523.

Tujuan dari penentuan Indeks Kepuasan Masyarakat. adalah untuk mengukur tercapai tidaknya misi dan tujuan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan yaitu meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang amanah, profesional, efektif, dan efisien yang berbasis pada sistem penganggaran yang pro rakyat.

b. Kenyamanan sarana prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan pendukung bagi aparatur untuk dapat melayani masyarakat dengan baik. Berdasarkan pengamatan peneliti yang dilakukan di lokasi penelitian kenyamanan sarana dan prasarana cukup nyaman dan layak untuk masyarakat mendapatkan pelayanan dan pegawai melaksanakan pelayanan. Tempat pelayanan dilengkapi dengan kursi tunggu, pendingin

ruangan, pengharum ruangan, ruang pengaduan, ruang bermain, dan sarana penunjang lainnya yang mendukung kenyamanan tempat pelayanan.

3.7 Partisipatif

Partisipatif berarti pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Dalam penilaian akuntabilitas pelayanan perizinan usaha kecil mikro di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan didasarkan pada indikator keikutsertaan masyarakat dalam mendukung pelayanan perizinan *Online Single Submission*.

a. Keikutsertaan masyarakat dalam mendukung pelayanan

Antusiasme masyarakat saat aparat memberikan pelayanan dapat memberikan dampak positif bagi aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maupun masyarakat itu sendiri. Salah satu upaya masyarakat dalam mendukung pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah dengan memberikan nilai yang jujur terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu agar dapat dijadikan evaluasi bagi pihak aparat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan hasil wawancara peneliti, dapat diketahui bahwa pelayanan yang baik dapat terwujud tidak hanya dari usaha aparat dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun juga harus didukung dengan komunikasi dua arah dan antusiasme dari masyarakat. partisipasi masyarakat dalam mendukung pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang bersedia untuk mengisi kuisisioner yang dibagikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan.

3.8 Kesamaan Hak

Kesamaan hak berarti pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dari aspek apapun khususnya suku, ras, dan agama, golongan, status sosial, dan lain lain. Dalam penilaian akuntabilitas pelayanan perizinan usaha kecil mikro di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan didasarkan pada indikator perlakuan pemberian pelayanan tidak diskriminatif dalam pelayanan perizinan *Online Single Submission*.

a. Perlakuan pemberian pelayanan tidak diskriminatif

Aparatur Sebagai pemberi layanan kepada masyarakat harus melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan penuh tanggung jawab tanpa melihat status dan kedudukan masyarakat. Aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan sendiri memang tidak mendiskriminasi ataupun membeda-bedakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan sudah cukup baik karena memberikan pelayanan dengan setulus hati dan juga ramah tanpa mendiskriminasi siapapun dan sesuai dengan aturan yang ada.

3.9 Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan. Dalam penilaian akuntabilitas pelayanan perizinan usaha kecil mikro di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan didasarkan pada indikator Pemenuhan hak dan kewajiban kepada masyarakat dalam pelayanan perizinan *Online Single Submission*.

a. Pemenuhan hak dan kewajiban kepada masyarakat

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat haruslah berpegang kepada aspek keadilan, dalam hal ini aparatur harus tegas menanggapi hal tersebut. Hak dan kewajiban aparatur dan masyarakat haruslah seimbang agar tidak terjadi permasalahan internal ataupun keluhan dari masyarakat. Apabila masyarakat telah memenuhi kewajiban untuk mengurus proses perizinan maka aparatur akan memberikan hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan yang dibutuhkan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan memberikan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan apabila masyarakat telah melaksanakan kewajibannya seperti memenuhi syarat-syarat perizinan yang hendak diurus. Dalam memberikan pelayanan hak aparatur juga diperhatikan dengan cara memberi upah yang sesuai dengan beban pekerjaan yang dikerjakan.

3.10 Faktor Penghambat Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Mikro berbasis *Online (Online Single Submission)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan

Pelaksanaan Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Mikro berbasis *Online (Online Single Submission)* tidak lepas dari berbagai macam kendala dan hambatan yang kemudian harus dilakukan semacam analisis untuk mengkaji solusi yang tepat. Analisis ini dilakukan agar pelaksanaan Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Mikro berbasis *Online (Online Single Submission)* dapat lebih optimal dan maksimal dalam melayani masyarakat. Setelah melakukan penelitian, peneliti menemukan beberapa hambatan, antara lain :

1. Data kependudukan yang tidak sesuai di sistem *Online Single Submission*.
2. Gangguan pada layanan sistem *Online Single Submission*
3. Terbatasnya jumlah operator yang menyelenggarakan sistem *Online Single Submission*.

3.11 Upaya Dalam Mengatasi Hambatan Pada pelaksanaan perizinan usaha mikro kecil berbasis *Online (Online Single Submission)*

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan melakukan upaya untuk mengatasi segala hambatan dan kendala yang terjadi di dalam pelaksanaan Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Mikro berbasis *Online (Online Single Submission)*. Beberapa upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok antara lain :

1. Berkoodinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk tertib Data Administrasi Kependudukan.
2. Pelaporan permasalahan kegunaan sistem OSS kepada pengurus sistem OSS Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian.
3. Mengusulkan penambahan jumlah operator yang menyelenggarakan sistem *Online Single Submission*

3.12 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pada penelitian ini penulis menemukan bahwa Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Mikro Berbasis *Online (Online Single Submission)* di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan Provinsi Kalimantan Utara belum dapat dikatakan baik dan perlu adanya peningkatan. Hal ini dikarenakan beberapa faktor penghambat antara lain:

- a. Data kependudukan yang tidak sesuai di sistem *Online Single Submission*.
- b. Gangguan pada layanan sistem *Online Single Submission*.
- c. Terbatasnya jumlah operator yang menyelenggarakan sistem *Online Single Submission*.

Adapun upaya-upaya dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan Provinsi dalam menghadapi faktor-faktor penghambat yang ada antara lain:

- a. Berkoordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk tertib Data Administrasi Kependudukan
- b. Pelaporan permasalahan kegunaan sistem Online Single Submission kepada pengurus sistem Online Single Submission pusat Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian
- c. Mengusulkan penambahan jumlah operator yang menyelenggarakan sistem Online Single Submission.

IV KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, analisis dan wawancara yang dilaksanakan pada saat penulis melakukan penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja aparatur dalam pelayanan perizinan usaha kecil mikro berbasis online (*Online Single Submission*) di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota tarakan berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan penulis menggunakan dimensi Kuantitas, Kualitas, Ketepatan Waktu, Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, dapat disimpulkan aparatur yang menyelenggarakan pelayanan sistem *Online Single Submission* sudah diberikan diklat *Online Single Submission* sehingga sudah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dimana aparatur juga disiplin dan menggunakan jam kerja dengan baik, namun jumlah aparatur yang menyelenggarakan pelayanan sistem *Online Single Submission* masih perlu ditambah untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan juga transparan dimana informasi bisa didapatkan dengan mudah melalui website maupun media sosial, selain itu masyarakat juga merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta tidak diskriminatif terhadap masyarakat. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai Laporan Akuntabilitas Kinerja Pegawai dan nilai index kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan dimana pelayanan yang diberikan sudah cukup baik sehingga mendapatkan nilai dengan kategori baik. Untuk sistem *Online Single Submission* yang digunakan untuk melakukan pelayanan perizinan dan non perizinan masih perlu mendapatkan perbaikan dan penyempurnaan dari pengelola sistem *Online Single Submission* pusat agar pelayanan yang diberikan dapat diberikan dengan lebih baik.
2. Faktor penghambat Kinerja aparatur dalam pelayanan perizinan usaha kecil mikro berbasis online (*Online Single Submission*) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan antara lain:
 - a. Data Kependudukan yang tidak sesuai di Sistem *Online Single Submission*;
 - b. Gangguan pada layanan sistem *Online Single Submission*.;
 - c. Terbatasnya jumlah operator yang menyelenggarakan Sistem *Online Single Submission*.
3. Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Kinerja aparatur dalam pelayanan perizinan usaha kecil mikro berbasis online (*Online Single Submission*) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan antara lain:

- a. Berkoodinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk tertib Data Administrasi Kependudukan;
- b. Pelaporan permasalahan kegunaan sistem Online Single Submission kepada pengurus sistem Online Single Submission pusat Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian;
- c. Mengusulkan penambahan jumlah operator yang menyelenggarakan sistem Online Single Submission.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu. Penelitian juga hanya mengambil data dari informan internal pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan Provinsi Kalimantan Utara saja.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan dan juga mengambil data dari survei pendapat masyarakat mengenai kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih terutama penulis tujukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan juga kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu selama penelitian ini.

VI DAFTAR PUSTAKA

- Dharma, A. (2014). *Manajemen Supervisi*. Rajawali Press.
- Junaidi. (2020). *Efektivitas Penerapan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Di Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi* [Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. <http://repository.uin-suska.ac.id/49874/>
- Naipos-pos, F. J. S. (2019). *Efektivitas Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan* [Muhammadiyah Sumatera Utara]. <http://repository.uin-suska.ac.id/49874/>
- Nurdin, I., & Sri Hartati. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Peraturan Walikota. (2018). *Peraturan Walikota Nomor 21 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Nonperizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Sholiha, K. A. (2021). *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Berbasis Online Terhadap Usaha Kecil Dan Menengah (Studi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batanghari* [Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin]. http://repository.uinjambi.ac.id/7256/1/KHORIQ_ATUS_SHOLIHAH-SIP161489.pdf
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara.
- Undang-Undang RI. (2007). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal*.
- Undang-Undang RI. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang RI. (2014). *Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*.