

**EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS
APLIKASI SIAP DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BANJARMASIN**

Faris Zein Munif

NPP. 30. 1001

Asdaf Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan

Program Studi Kebijakan Publik

Email: fariiszein@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Baharuddin Thahir, S.Sos, M.Si

ABSTRACT

Problem statement/Background (GAP): The SIAP application (Licensing Application Information System or Sistem Informasi Aplikasi Perizinan in Indonesian) is an application-based licensing service at the Office of Investment and Integrated Services One Pintu Banjarmasin which still has problems with server disruption, the community who does not have adequate infrastructure as well as does not understand how to use the SIAP application. **Purpose:** The aim of the research is to acknowledge and describe how effective the SIAP application, the inhibiting factors and the efforts conducted by the Office of Investment and Integrated Services One Pintu Banjarmasin. **Method:** The method used in the research is a descriptive qualitative approach which will be used to measure the level of effectiveness so that the researcher can analyze and describe the existing condition in the field with specific and transparent observation. **Result:** The finding shows that SIAP Application-Based Licensing Service Policy in the Office of Investment and Integrated One Door Services Banjarmasin has experienced an optimal improvement. This can be seen that all sources have a good and positive response, even though there are some problems as the inhibiting factors that disrupt the process of application-based licensing services. **Conclusion:** The researcher suggests that the Office of Investment and One Door Integrated Services Banjarmasin performs and improves facilities and infrastructure, direct socialization to the community with much broader scopes about licensing services based on the implementation of the onlined SIAP application and improving service innovation.

Keywords: Effectiveness, licensing services, SIAP applications

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) merupakan aplikasi pelayanan perizinan berbasis aplikasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin yang masih mempunyai permasalahan dengan adanya gangguan server, masyarakat belum mempunyai sarana prasarana yang memadai, masyarakat belum paham bagaimana cara menggunakan aplikasi SIAP. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menggambarkan seberapa efektif aplikasi SIAP, faktor penghambat serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan penulisan pendekatan kualitatif yang akan mengukur tingkat efektivitas sehingga peneliti dapat menganalisis dan mendeskripsikan keadaan yang ada dilapangan dengan pengamatan yang spesifik dan transparan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi SIAP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin sudah mengalami peningkatan secara optimal. Hal ini dapat dilihat bahwa semua narasumber memiliki respon yang baik dan positif, meskipun terdapat beberapa masalah sebagai faktor penghambat yang mengganggu jalannya peroses pelayanan perizinan berbasis aplikasi. **Kesimpulan:** Penulis memberikan saran bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin menjalankan Memperbaiki dan meningkatkan sarana dan prasarana, sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dengan ruang lingkup yang lebih luas tentang pelayanan perizinan berbasis aplikasi SIAP yang dilakukan secara *online*, meningkatkan inovasi pelayanan.

Kata Kunci : Efektivitas, pelayanan perizinan, aplikasi SIAP

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 ayat (2) tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan tentang Pemerintah daerah sebagai penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi. Otonomi daerah yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah akan menciptakan kesejahteraan masyarakat dalam peningkatan, pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat

Pelayanan publik menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 2009 merupakan suatu kegiatan yang ditunjukan kepada masyarakat, menggunakan barang ,jasa dan pelayanan administrasi yang telah disiapkan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pemerintah telah menetapkan peraturan bahwa penyelenggara pelayanan publik bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat dan memenuhi kebutuhan dasar.

R. Mac Iver (Syafiie, 2003:135) menyatakan bahwa pemerintah sebagai sebuah organisasi dari beberapa orang yang memiliki kekuasaan, bagaimana manusia tersebut diperintah. Tujuan utama dari

dibentuknya pemerintah adalah agar dapat menjaga sebuah sistem ketertiban agar masyarakat dapat menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintah diciptakan pada hakekatnya untuk melayani masyarakat dan tidak mementingkan kepentingan pribadi.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah pelayanan perizinan. Bagir manan berpendapat bahwa “izin merupakan suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan dalam memperbolehkan melakukan perbuatan atau tindakan yang dilarang secara tertentu

Ridwan (2007:8). Berdasarkan hal itu maka pelayanan perizinan merupakan pelayanan yang memiliki upaya untuk membantu masyarakat dalam melegalkan usaha atau kegiatan tertentu. Bentuk pemberian legalitas yang dimaksud beragam antara lain, bisa berupa izin, label, dan daftar usaha serta lainnya. Dokumen-dokumen tersebut yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai bentuk legalitas atas kegiatannya serta bentuk tertib dan patuh dalam ber-administrasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki tugas membantu Walikota Banjarmasin dalam menjalankan kewenangan otonomi daerah di bidang penanaman modal serta perizinan dan non perizinan. Visi yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin yaitu “Terwujudnya pelayanan prima melalui satu pintu secara mudah, cepat dan transparan”. Dalam mewujudkan visi tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin mempunyai upaya dalam meningkatkan pelayanan perizinan sebagaimana telah tercantum dalam salah satu misinya yaitu “Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan penanaman modal kepada masyarakat secara profesional untuk mewujudkan pemerintahan yang berkualitas”. Dibutuhkan kinerja yang baik dalam mewujudkan kinerja pelayanan perizinan yang prima.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Belum semua masyarakat mempunyai android untuk dapat mengakses aplikasi SIAP. Pertumbuhan perekonomian yang belum sepenuhnya merata di Kota Banjarmasin menyebabkan masyarakat Kota Banjarmasin belum sepenuhnya memiliki gawai dengan sistem android agar dapat mengakses aplikasi SIAP. Tanpa adanya android, maka masyarakat tidak bisa mengurus perizinan melalui aplikasi SIAP dan harus mengurus perizinan secara manual.

Belum pahamnya masyarakat terhadap bagaimana prosedur dalam melakukan perizinan melalui aplikasi SIAP. Masyarakat Kota Banjarmasin belum semuanya paham dan mengetahui bagaimana prosedur dalam mengurus perizinan melalui aplikasi SIAP. Hal tersebut terjadi karena tidak semua memahami bagaimana cara menggunakan android dan juga belum mengetahui mengenai adanya aplikasi SIAP dalam pelayanan perizinan.

Aplikasi SIAP masih sering eror sehingga dapat menghambat proses kepengurusan perizinan melalui aplikasi SIAP. Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis aplikasi SIAP masih sering terjadinya eror dalam prosesnya sebagai contoh terkadang aplikasi SIAP tidak dapat diakses oleh masyarakat karena gangguan server yang menyebabkan masyarakat harus menunggu beberapa waktu untuk dapat mengakses aplikasi SIAP Kembali. Jika aplikasi SIAP masih belum dapat diakses oleh masyarakat, maka masyarakat terpaksa harus mengurus perizinan dengan manual dan datang secara langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu sehingga menjadi bahan rujukan dan masukan penulisan dalam konteks pelayanan perizinan. terkait penelitian sebelumnya memiliki kesamaan yaitu mengenai efektivitas pelayanan perizinan secara online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Persamaan yang ada adalah Metode yang digunakan pada peneliti Adinda

(2021:47), Savinatunazah (2019:72) dan Wahyuni (2020:41). Perbedaan yang ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Adinda (2021:47) yaitu berfokus pada efektivitas pelayanan perizinan dengan sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Pada penelitian yang dilakukan oleh Savinatunazah (2019:72) melakukan fokus penelitian pada seberapa efektif pelayanan perizinan berbasis online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2020:41) berfokus pada efektivitas pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Si cantik cloud) di Kabupaten Kampar. Persamaan dan perbedaan dalam penelitian diatas dapat menunjukkan adanya pembaharuan mengenai ilmu atau kajian yang diteliti sehingga diharapkan dapat memunculkan sudut pandang yang baru mengenai objek atau isu yang diteliti.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melaksanakan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dengan mengetahui seberapa efektif kebijakan pelayanan perizinan berbasis aplikasi SIAP di kalangan masyarakat sebagai pengguna aplikasi tersebut. Metode yang digunakan menggunakan deskriptif kualitatif serta pengukuran indikator yang digunakan berbeda dari penelitian sebelumnya yaitu menggunakan teori Gibson dan Steers dalam (Sumaryadi,2005).

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui Efektivitas Kebijakan Pelayanan Perizinan berbasis aplikasi SIAP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. untuk mengetahui faktor faktor penghambat Efektivitas Kebijakan Pelayanan Perizinan berbasis aplikasi SIAP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin serta Masyarakat dalam mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan perizinan berbasis aplikasi SIAP.

II. Metode

Pendekatan penelitian yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Penggunaan metode kualitatif deskriptif ini digunakan oleh peneliti dikarenakan peneliti akan mengukur tingkat efektivitas kebijakan pelayanan perizinan berbasis aplikasi SIAP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin sehingga peneliti dapat menganalisis dan mendeskripsikan keadaan yang ada dilapangan dengan pengamatan yang spesifik dan transparan. Operasionalisasi konsep merupakan suatu teori dalam menjelaskan konsep-konsep yang digunakan peneliti sehingga memiliki keterkaitan dengan penelitian tersebut. Teori konsep berguna untuk membatasi peneliti dalam pembuatan pertanyaan untuk observasi lapangan dan wawancara. Dengan berpatokan pada teori Gibson dan Steers (Sumaryadi,2005), peneliti harus dapat memahami serta melihat apa yang menjadi kaitan antara teori yang digunakan dengan penelitian yang di ambil. Dengan demikian, peneliti dapat mencari data serta informasi yang wajib dipenuhi pada penelitian tersebut. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling dalam menentukan informan, dikarenakan untuk mengukur tingkat efektivitas dalam penelitian ini diperlukan

informasi oleh orang-orang tertentu agar tujuan penelitian dapat tercapai. Menurut Sugiono (2013:85) Sampling purposive ialah teknik dalam penentuan sampel dengan memperhitungkan pertimbangan tertentu. Misalnya, jika akan melakukan penelitian membahas kualitas makanan, maka sampel nya adalah pakar makanan, atau melakukan penelitian terhadap kondisi politik pada sebuah daerah, maka sumber data nya ialah ahli politik. Peneliti akan menggunakan Teknik analisis data model Miles dan Huberman dalam penelitian ini. Teknik analisis ini mempunyai 3 langkah, diantaranya: Reduksi data adalah suatu tahap penajaman, penyederhanaan, penggolongan data dimana pada tahap tersebut peneliti akan membuang data atau suatu hal yang tidak digunakan, sehingga dapat dikatakan reduksi data ialah meringkas dan memusatkan hal penting sesuai dengan tujuan penelitian. Display data bertujuan agar mempermudah pembaca dalam memahami hasil dari data yang ada dan memungkinkan untuk penarikan kesimpulan. Penyajian data ini biasanya berbentuk matriks, teks naratif, jaringan bagan, tabel, dan sebagainya. Penarikan kesimpulan ialah sebuah tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif. Pada kesimpulan awal masih memiliki sifat sementara, serta dapat terjadinya perubahan setelah dilaksanakannya penelitian oleh peneliti di lapangan dengan ditemukan bukti baru. Dalam sebuah penelitian yang baik diperlukannya verifikasi. Verifikasi merupakan sebuah proses untuk memastikan data yang dimasukkan telah akurat. Berdasarkan teori diatas, peneliti menggunakan Teknik analisis dari Miles dan Huberman dengan 3 indikator yaitu *Data Reduction* (Reduksi Data) untuk menyederhanakan data yang ada dan mengambil inti dari data yang ada, *Data Display* (Penyajian Data) yaitu agar peneliti dapat lebih mudah dalam menarik kesimpulan karena adanya penyajian data yang jelas, *Conclusion Drawing / Verification* (Penarikan Kesimpulan) yaitu agar peneliti mendapatkan kesimpulan dari data yang ada.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

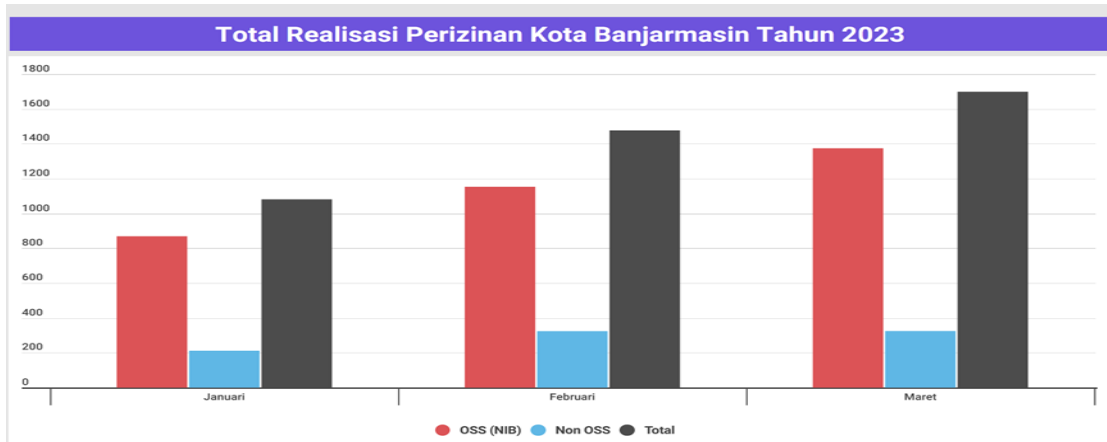
Dari Penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti di lokasi penelitian, peneliti bisa menjabarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan ini agar dapat mendapatkan jawaban dari rumusan masalah yang sudah diuraikan sebelumnya. Observasi dan Wawancara kepada informan secara langsung di lapangan telah dilaksanakan oleh peneliti untuk bisa mendapatkan fakta-fakta yang ada di lapangan dan dilakukan dokumentasi secara langsung di lapangan pada saat penelitian dilaksanakan.

3.1 Efektivitas Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi Siap di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin

a. Produktivitas

Gibson dan Steers (Sumaryadi, 2005) menjelaskan bahwa produktivitas diukur berdasarkan kemampuan dari suatu organisasi untuk menghasilkan output atau hasil jasa yang dibutuhkan masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan organisasi dengan output atau hasil yang dimaksud itu adalah pelayanan perizinan kepada masyarakat yang berbasis aplikasi SIAP untuk memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Pelayanan ini tidak akan berjalan lancar serta maksimal apabila tidak adanya sarana dan prasarana yang belum tersedia.

Tabel 1.
Rekapitulasi Realisasi Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kota Banjarmasin Tahun Anggaran 2022.



Sumber : Hasil Pengolahan data riset 2023

dijelaskan pada bulan Januari – Maret 2023 pelayanan perizinan melalui OSS merupakan pelayanan perizinan yang dilakukan melalui aplikasi SIAP dengan grafik pelayanan yang meningkat.

b. Kualitas

Kebijakan pelayanan perizinan berbasis aplikasi ini memang sangat membantu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan terbaik secara cepat dan efektif. Kebijakan ini juga merupakan langkah awal dalam kemajuan digital di bidang pelayanan tetapi masih ada beberapa kendala yang didapat seperti contohnya belum semua perizinan tersedia di aplikasi tersebut, masih ada masyarakat yang belum mengerti mengenai kebijakan sistem yang diberikan dalam pelayanan berbasis aplikasi ini, masih ada masyarakat yang belum memiliki android. Pada dasarnya kualitas kebijakan dari pelayanan perizinan ini sudah baik hanya saja kendala diatas yang membuat kualitas pelayanan ini belum maksimal. Terkait dengan kebijakan dalam pelayanan perizinan memiliki kelebihan serta kekurangan tetapi pada dasarnya kualitas aplikasi ini sudah lumayan membantu masyarakat dalam melaksanakan pengurusan perizinan.

c. Efisiensi

indikator efisiensi dari kebijakan pelayanan perizinan berbasis aplikasi ini sudah relatif baik dan sangat membantu bagi kedua pihak baik pegawai maupun masyarakat. Segala bentuk kepengurusan perizinan menjadi lebih singkat dan dapat menghemat waktu serta tenaga tanpa harus datang ke DPMPTSP. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan perizinan ini dapat mempermudah dan mempercepat proses pada kepengurusan perizinan.

d. Fleksibilitas

Gibson dan Steers (Sumaryadi,2005) berpendapat bahwa fleksibelitas adalah kemampuan atau keterampilan sebuah organisasi agar menyesuaikan pada kondisi yang ada di sekitar serta memindahkan sumber daya yang ada agar menciptakan layanan baru yang berbeda untuk menanggapi tuntutan sosial. Kemampuan agar

dapat menyesuaikan sumber daya manusia pada situasi biasa menuju situasi berbeda dalam menyesuaikan perubahan merupakan hal yang penting untuk dapat tercapai sebuah tujuan atau organisasi di ikuti sarana yang dapat menyesuaikan program yang sudah direncanakan agar mendapat hasil yang maksimal. Penyesuaian Sumber Daya Manusia pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin cukup sulit untuk menyesuaikan, perlu waktu yang lumayan lama untuk pegawai dalam penyesuaian pelayanan atau kinerja yang sebelumnya pelayanan dilakukan secara manual sekarang berubah menjadi pelayanan berbasis aplikasi. Masyarakat juga perlu melakukan penyesuaian terhadap kebijakan pelayanan perizinan berbasis aplikasi ini, karena semula masyarakat harus mengurus langsung perizinan ke kantor sekarang dapat mengurus perizinan dari rumah hanya dengan melalui android. Masyarakat juga dituntut agar siap dan mengerti dalam menggunakan sistem android serta memahami bagaimana cara dan tahapan dalam mengurus perizinan melalui aplikasi SIAP.

e. Kepuasan

masyarakat merasa cukup puas dengan adanya Kebijakan inovasi pelayanan perizinan berbasis aplikasi ini, tetapi masih ada beberapa hambatan seperti belum tersedianya fasilitas android yang ada pada masyarakat, sosialisasi yang kurang kepada masyarakat tentang cara penggunaan aplikasi SIAP, serta masih kurangnya pemahaman dari beberapa masyarakat dalam penggunaan android.

3.2 Faktor Penghambat dalam Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi SIAP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin

a. Sarana dan Prasarana

sarana serta prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin masih belum cukup baik sehingga harus di tingkatkan, diperbaharui, serta dikembangkan agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Jika sarana serta sarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin sudah baik, hal tersebut akan membuat pelayanan perizinan berbasis aplikasi ini menjadi lancer, efektif serta efisien.

b. Kurangnya Pemahaman Pada Masyarakat

Peneliti dapat menyimpulkan berdasarkan dari wawancara di atas bahwa masih kurangnya sosialisasi atau penyebar luasan informasi kepada masyarakat mengenai kebijakan pelayanan perizinan berbasis aplikasi SIAP ini. jika masyarakat masih banyak yang belum memahami bagaimana proses serta prosedur dalam pelayanan perizinan berbasis aplikasi SIAP ini maka akan menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanannya. Pegawai yang bertugas harus menjelaskan berulang kali demi memberikan informasi kepada masyarakat agar dapat menggunakan aplikasi SIAP ini dengan baik. Petugas harus tetap memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat dengan tulus serta ikhlas agar masyarakat dapat merasa sangat terbantu dan puas dalam pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.

c. Kurangnya Fasilitas yang Dimiliki oleh Masyarakat

Masyarakat yang tidak mempunyai gawai dengan sistem android tidak akan dapat mengakses dan menggunakan aplikasi perizinan berbasis aplikasi SIAP ini. Hal ini adalah masalah salah satu hambatan yang terkadang terjadi di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin, dimana masyarakat yang datang tidak semuanya memiliki gawai dengan sistem android sebagai sarana untuk dapat mengakses aplikasi SIAP. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin selalu berusaha untuk dapat memberikan pelayanan maksimal serta terbaik kepada masyarakat Kota Banjarmasin. Sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin mengarahkan masyarakat yang tidak memiliki gawai untuk mengurus perizinan secara *offline*.

3.3 Upaya dalam Mengatasi Hambatan pada Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi SIAP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin

a. Memperbaiki dan Meningkatkan Kualitas pada Sarana Prasarana

Peneliti menyimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin selalu akan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Walaupun terkadang sering adanya gangguan yang membuat pelayanan perizinan berbasis aplikasi SIAP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin menjadi terhambat. Setiap permasalahan yang terjadi di lapangan sudah dipikirkan secara matang agar pelayanan perizinan berbasis aplikasi SIAP dapat berjalan dengan lancar serta maksimal walaupun terkadang terjadi hambatan dalam pelaksanaannya. Jika masyarakat terkendala pada pelayanan aplikasi SIAP, masyarakat dapat melaporkan masalah tersebut pada website <http://dpmpstp.banjarmasinkota.go.id/> atau masyarakat dapat datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.

b. Meningkatkan Kegiatan Sosialisasi Kepada Masyarakat

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin memanfaatkan teknologi pada bidang informasi serta komunikasi yang ada. Media sosial sudah menjadi salah satu kebutuhan utama dari masyarakat dalam mencari informasi. Kepemilikan gawai dapat mendukung dalam penggunaan media sosial di tengah masyarakat. Media sosial yang sering digunakan oleh masyarakat adalah Whatsapp, Instagram, Facebook serta Youtube. Sosialisasi dapat juga dilaksanakan melalui papan iklan, radio, serta televisi.

c. Meningkatkan Inovasi Pelayanan

Apabila pelayanan yang sudah diberikan telah berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, maka masyarakat akan merasa sangat terbantu serta akan terpenuhi kebutuhannya. Pemerintah Kota Banjarmasin melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin sebagai instansi pelaksana pelayanan perizinan, akan mempunyai tanggung jawab agar memastikan seluruh masyarakat Kota Banjarmasin wajib mendapatkan pelayanan perizinan terbaik serta maksimal sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Dengan adanya kepuasan dari masyarakat yang telah melakukan pelayanan perizinan, maka dapat dikatakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin berhasil dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kota Banjarmasin.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi SIAP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin sudah dilaksanakan dengan baik, dapat dilihat pada 5 indikator menurut Gibson dan Steers (Sumaryadi: 2005), semua narasumber memiliki respon yang baik dan positif. Dilihat pada segi pelayanan, petugas telah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat dengan melakukan respon pelayanan yang cepat baik, cepat serta tanggap agar masyarakat dapat mengurus perizinan dengan lancar. Tetapi, terdapat beberapa masalah sebagai faktor penghambat yang mengganggu jalannya proses pelayanan perizinan berbasis aplikasi. Beberapa hal yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis aplikasi SIAP adalah terkadang munculnya masalah dalam jaringan serta server yang membuat terhambatnya proses pelayanan di aplikasi SIAP. Hal tersebut cukup menghambat proses pelayanan perizinan secara *online*. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin telah melakukan upaya agar dapat mengatasi hambatan serta masalah yang terjadi dalam proses pelayanan perizinan. Upaya tersebut adalah dengan melakukan evaluasi sebelum serta sesudah pelayanan perizinan berlangsung dan dengan adanya layanan pengaduan yang bisa secara mudah diakses oleh masyarakat baik secara *online* melalui <http://dpmpstp.banjarmasinkota.go.id/> atau bisa juga melalui *offline* dengan mendatangi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Banjarmasin secara langsung. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin juga melakukan inovasi program MANUNTUNG (Maurus Perizinan Langsung Tuntung) bagi masyarakat yang tidak dapat mengurus perizinan secara *online* sendiri ataupun tidak bisa datang secara langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.

IV. Kesimpulan

Masyarakat mempunyai kebutuhan dalam mengurus administrasi perizinan yang salah satu cara pelayanan perizinannya lewat pelayanan berbasis aplikasi SIAP. Pemerintah Kota Banjarmasin melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin telah membuat Kebijakan mengenai inovasi pelayanan perizinan berbasis aplikasi SIAP. Hal ini merupakan terobosan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat dapat merasa puas dengan inovasi pelayanan yang telah diberikan. Pelayanan perizinan yang sebelumnya diurus secara manual dengan datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin, kini masyarakat dengan era digitalisasi sekarang masyarakat dapat mengurus perizinan hanya dengan satu aplikasi.

Keterbatasan penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian. Setelah proses dilakukannya proses penelitian melalui observasi dan wawancara, peneliti mempunyai saran yang bisa digunakan sebagai bahan acuan agar dapat memaksimalkan pelayanan perizinan berbasis aplikasi SIAP yang diharapkan dapat dijadikan sebagai saran serta masukan

kepada pemerintah maupun masyarakat Kota Banjarmasin dengan tujuan agar proses pelayanan perizinan berbasis aplikasi SIAP dapat berjalan dengan baik serta dapat memberikan pelayanan maksimal.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda. 2021. "Efektivitas Pelayanan Perizinan Dengan Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh".
- Ridwan. 2007. "Ketentuan-ketentuan mengenai pengaturan penyelenggaraan hak kemerdekaan berkumpul ditinjau dari perspektif UUD 1945". Jakarta: PT.Raja Grafindo.
- Savinatunazah, Vina. 2019 " Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis".
- Sugiono. 2013. "Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D". Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Ilmu Pemerintahan, Jakarta: Bumi Aksara, 2013
- Wahyuni. 2020. "Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu(Si cantik cloud) di Kabupaten Kampar".
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 85 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin
- Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 51 Tahun 2018 tentang Pengembangan <http://dpmptsp.banjarmasinkota.go.id/>