

KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN UMKM MENGGUNAKAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PADANGSIDIMPUAN PROVINSI SUMATERA UTARA
(Studi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang Sidimpuan Provinsi Sumatera Utara)

MUSTHAFA CEMAL ARTHATUR LUBIS

NPP. 31.0078

Asdaf Kota Padangsidimpuan, Sumatera Utara
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: musthafacemal11@gmail.com

Pembimbing Skripsi: H. Ismunarta, S. Sos., M. Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *The quality of MSME licensing services using OSS is still not optimal because there are several problems such as the lack of information to the entire community, the licensing process is too complex, facilities and infrastructure need to be improved and updated, the quality and quantity of employees need to be increased, there is no facility for complaints, information, and consultation. Supporting facilities and infrastructure also need to be repaired and improved and the quality and quantity of employees are also still lacking*

Purpose: *to analyze the quality of MSME licensing services using One Single Submissions (OSS), which in MSME licensing services using OSS is reviewed from six dimensions, namely transparency, accountability, conditionality, participation, equal rights, and balance of rights and obligations.*

Method: *This research uses descriptive qualitative with an inductive approach which aims to obtain data in accordance with the real situation in the field. In collecting data, the research used several methods, namely observation, interviews, and documentation.*

Results: *Based on the results of this study showed: 1) a) Transparency has not been achieved, because there are still obstacles such as lack of public understanding; 2) Accountability has not been achieved, because it is influenced by several factors; 3) Conditional has not been achieved, because supporting facilities and infrastructure are available but still need improvement and renewal; 4) Participation has not been successfully achieved, due to the absence of complaint, information and consultation service facilities provided by DPMPSTP related to licensing service programs; 5) Equality of rights has been successfully achieved; 6) Balance of rights and obligations has not been successfully achieved. Researchers also obtained research results related to inhibiting factors and interviewed informants regarding efforts to overcome inhibiting factors.*

Conclusion: *The quality of MSME licensing services using OSS has been running well, but there are still inhibiting factors related to services, especially people who still do not understand this program and also related to licensing services. Facilities and infrastructure as well as the quality and quantity of employees need to be improved and updated. Researchers also conducted observations and interviews to find out the efforts of DPMPSTP Padangsidimpuan City to overcome existing inhibiting factors.*

Keywords: *Service Quality, MSME Licensing, OSS Program.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS masih belum optimal karena ada beberapa permasalahan seperti belum tersentuhnya informasi ke seluruh masyarakat, proses perizinan terlalu kompleks, sarana dan prasarana perlu diperbaiki

dan diperbaharui, kualitas dan kuantitas pegawai perlu ditambah, belum adanya fasilitas pengaduan, informasi, dan konsultasi. Sarana dan prasarana penunjang juga perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan serta kualitas dan kuantitas pegawai juga masih kurang. **Tujuan:** menganalisis kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan One Single Submissions (OSS) yang dimana dalam pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS ini ditinjau dari enam dimensi yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. **Metode:** Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif yang bertujuan untuk memperoleh data sesuai dengan keadaan nyata di lapangan. Dalam mengumpulkan data penelitian menggunakan beberapa cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan: 1) a)Transparansi belum tercapai, karena masih ada kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat; 2) Akuntabilitas belum berhasil tercapai, karena dipengaruhi oleh beberapa faktor; 3) Kondisional belum berhasil dicapai, karena sarana dan prasarana penunjang sudah tersedia tetapi masih perlu adanya perbaikan dan pembaharuan; 4) Partisipatif belum berhasil tercapai, karena sebab belum adanya fasilitas layanan pengaduan, informasi, dan konsultasi yang diberikan DPMPTSP terkait program pelayanan perizinan; 5) Kesamaan hak sudah berhasil tercapai; 6) Keseimbangan hak dan kewajiban belum berhasil tercapai. Peneliti juga memperoleh hasil penelitian terkait faktor penghambat dan mewawancarai informan terkait upaya mengatasi faktor penghambat. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS sudah berjalan dengan baik hanya saja masih terdapat faktor penghambat terkait pelayanan khususnya masyarakat yang masih kurang paham akan program ini dan juga terkait pelayanan perizinan itu juga. Sarana dan prasarana serta kualitas dan kuantitas pegawai perlu ditingkatkan dan diperbaharui lagi. Peneliti juga melakukan observasi dan wawancara untuk mengetahui upaya DPMPTSP Kota Padangsidimpuan mengatasi faktor penghambat yang ada.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Perizinan UMKM, Program OSS

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Selaku penyelenggara pelayanan publik, pemerintah berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik atas barang, jasa atau pelayanan administratif. Hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1) yang disebutkan bahwa Pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi semua warga negara dan penduduk, baik dalam bentuk barang, jasa, ataupun layanan lainnya. Pelayanan publik yang efisien dan berkualitas saat ini menjadi tolak ukur keberhasilan bagi suatu negara dalam memenuhi berbagai kebutuhan masyarakatnya. Di Indonesia, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau DPMPTSP merupakan lembaga ini memiliki peran penting dalam memberikan layanan, terutama dalam mengurus izin usaha dan investasi.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh DPMPTSP berkaitan erat dengan Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan melaksanakan perizinan khususnya di Kota Padangsidimpuan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan cara yang praktis, cepat, terbuka, dan aman serta dapat meningkatkan nilai investasi di Kota Padangsidimpuan. Adanya kemajuan teknologi informasi dalam dunia pemerintahan yang mengakibatkan berkembangnya pemerintahan yang semulanya manual menjadi digital dan penuh dengan teknologi dalam hal ini pemerintah daerah harus mendukung sepenuhnya pemerintah pusat.

Pemerintah pusat mengambil langkah dengan cara membuat aplikasi penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko melalui Kementerian Investasi yang diberi nama Online Single Submission atau OSS. OSS Berbasis Risiko harus diterapkan oleh Para Pengusaha, Kementerian / Lembaga, Pemerintah Daerah, Administrator Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), dan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Pelabuhan Bebas (KPBPB).

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan yang dialami dalam kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat dalam menggunakan Program OSS. Sebab masyarakat belum secara menyeluruh dalam menerima sosialisasi. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti ketidakterediaan infrastruktur komunikasi yang memadai, keterbatasan akses terhadap teknologi informasi, atau kurangnya upaya sosialisasi dan penyampaian informasi yang efektif dari Dinas PMPTSP Kota Padangsidempuan. Dampaknya adalah terjadinya kesenjangan informasi di antara berbagai kelompok masyarakat, yang dapat menghambat partisipasi mereka dalam proses pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS.

Sarana dan prasarana dinilai juga kurang maksimal dalam menunjang pelayanan, terkhusus computer dan laptop yang masih memakai tipe lawas. Perlu adanya pembaruan juga terkait perangkat – perangkat tersebut untuk mendukung jalannya pelayanan perizinan UMKM. Ditambah lagi, kualitas dan kuantitas pegawai DPMPTSP Kota Padangsidempuan dalam melakukan pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi dan ditambah. Selain itu, Proses perizinan yang terlalu kompleks mengacu pada prosedur atau tahapan yang rumit dan sulit dipahami oleh masyarakat umum. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti regulasi yang berbelit-belit, persyaratan yang membingungkan, hingga formulir aplikasi yang rumit. Akibatnya, masyarakat menjadi kesulitan dalam memahami langkah-langkah yang harus diambil untuk mengurus perizinan.

Belum tersedianya fasilitas layanan pengaduan, informasi, dan konsultasi menunjukkan bahwa tidak ada saluran resmi atau sarana yang tersedia bagi masyarakat untuk mengajukan pertanyaan, memberikan usul saran, atau mendapatkan bantuan terkait pelayanan yang diberikan. Ini membuat sulit bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang mereka perlukan, mengajukan keluhan atau masalah, atau berkonsultasi tentang proses atau kebijakan tertentu khususnya perizinan UMKM menggunakan OSS. Tanpa fasilitas ini, keberlangsungan pelayanan menjadi terbatas, dan kesempatan untuk memperbaiki atau memperbaiki masalah yang mungkin timbul juga berkurang. Sebagai hasilnya, kebutuhan dan harapan masyarakat mungkin tidak terpenuhi dengan baik

1.3 Penelitian Terdahulu

Komparasi penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya mengenai topik kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS dapat dijadikan referensi pendalaman penelitian. Berdasarkan penelitian oleh Marlina tahun 2017 berjudul Efektifitas Sistem Perizinan *Online* dan *Tracking Sistem* (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak yang membahas tentang pelayanan perizinan melalui *online* yang sudah berjalan dengan baik. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik yang digunakan dalam pengambilan data ialah dengan wawancara, kuisisioner, pengamatan dan teknik data sekunder (Marlina, 2017).

Penelitian berjudul Kualitas Pelayanan *Easy* Perizinan Online Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2022 oleh Antonius Oscar dan didapatkan sudah cukup baik dan dapat dikatakan berkualitas. Menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif serta teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi (Oscar, 2022).

Judul penelitian Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi LAPOR Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari Tahun 2021 oleh Rahmadani membahas topik penggunaan aplikasi LAPOR berjalan efisien dan efektif karena memberikan kemudahan bagi masyarakat, serta dapat diakses secara fleksibel melalui *smartphone* kapan pun dan di mana pun. Metode yang penelitian kuantitatif deskriptif yang dianalisis mulai pengumpulan data, reduksi, penyajian hingga penarikan kesimpulan (Rahmadani, 2021).

Penelitian Implementasi Kebijakan *Online Single Submission* pada Pelayanan Perizinan

Usaha di DPMTSP Kota Bandung dan Kabupaten Bandung Tahun 2020 yang dilakukan oleh Joni Dawud yang menekankan pada mengkaji bagaimana penerapan OSS pada bisnis Pelayanan perijinan di Kota Bandung dan Kabupaten Bandung. Metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Untuk teknik pengumpulan data peneliti menggunakan tiga teknik yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi (Dawud, 2020).

Kusnadi dalam skripsi berjudul Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang Tahun 2020 berfokus pada implementasi kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang. Metode yang dipakai kualitatif deskriptif serta data yang diambil yaitu primer dan sekunder dari survei dan *library research*, teknik dokumentasi dan wawancara, dianalisis dengan reduksi, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan (Kusnadi, 2020).

Penelitian berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Tahun 2021 oleh Rusnadiyah membahas topik implementasi kebijakan pelayanan terpadu terkait perizinan. Metode yang penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif yang dianalisis mulai pengumpulan data, reduksi, penyajian hingga penarikan kesimpulan (Rusnadiyah, 2021).

Dasep Dodi Hidayah dalam skripsi Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2020 berfokus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya. Lokasi dilakukan penelitian yaitu pada Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat. Metode yang dipakai kualitatif deskriptif serta data yang diambil yaitu primer dan sekunder serta menggunakan teknik dokumentasi, observasi dan wawancara, dianalisis dengan reduksi, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan (Hidayah, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Dede Ambia pada tahun 2023 yaitu Implementasi Digitalisasi OSS Dalam Pelayanan Perizinan Umkm Di DPMTSP Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. Fokus penelitian ini yaitu membahas pelayanan perizinan UMKM menggunakan Program OSS yang dilakukan dengan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Sementara itu, untuk teknik pengambilan data menggunakan dokumentasi, observasi dan wawancara, dianalisis juga dengan reduksi, penyajian data, verifikasi data serta penarikan kesimpulan (Ambia, 2023).

Ari Samudro Pribadi melakukan penelitian skripsi dengan judul Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program SEDUDO Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022. Membahas tentang pelayanan pembuatan akta kematian menggunakan Program SEDUDO di Disdukcapil Kabupaten Nganjuk. Metode yang digunakan ialah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Sementara itu, Teknik pengambilan data menggunakan observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan (Pribadi, 2022).

Penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya yang dilakukan oleh Poiman Salfin Halawa pada tahun 2019 yang berfokus pada kajian terkait menggambarkan kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Selain itu, teknik pengambilan data yang digunakan yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi (Halawa, 2019).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni lebih memfokuskan kepada kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS. Metode yang digunakan adalah deskriptif

kualitatif dengan menggunakan pendekatan induktif. Teori yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan prima oleh Sinambela (2011:6) yang memiliki enam dimensi yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padangsidempuan Provinsi Sumatera Utara, yang dilakukan studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Penyelidikan kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS ini ditekankan pada dimensi-dimensi Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang akan digunakan yaitu pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggali dan memahami secara mendalam mengenai fenomena yang sedang dihadapi oleh objek pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS secara komprehensif dengan menjabarkannya dalam bentuk kata-kata pada suatu konteks alamiah dengan memanfaatkan metode-metode ilmiah untuk memecahkan masalah. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan metode eksploratif yang meliputi pengumpulan dan penyusunan data yang dianalisis dan diinterpretasi dengan tujuan untuk memperdalam pengetahuan dan mencari ide baru dalam merumuskan masalah mengenai kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padangsidempuan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kualitas Pelayanan Perizinan UMKM Menggunakan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padangsidempuan

Peneliti melakukan pengukuran terkait kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS di DPMPSTP Kota Padangsidempuan merujuk pada teori kualitas pelayanan prima menurut Sinambela tahun 2011 dalam mengetahui pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padangsidempuan.

3.1.1 Transparansi

Dimensi transparansi merujuk pada pelayanan yang bersifat terbuka serta mudah dimengerti dan dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Dalam dimensi ini termuat beberapa indikator yaitu keterbukaan pelayanan kepada masyarakat, kemudahan masyarakat dalam memahami pelayanan, dan kemudahan masyarakat untuk mengakses pelayanan. (Sinambela, 2011)

1. Kerterbukaan Pelayanan Kepada Masyarakat

Indikator ini dapat dikatakan bahwa sudah dilaksanakan sosialisasi yang menunjukkan transparansi informasi kepada masyarakat, tetapi masih terjadi kurang pemahamannya masyarakat terkait izin kegiatan usaha berbasis risiko, klasifikasi UMKM, pemahaman terkait Program OSS yang disediakan pemerintah pusat untuk membantu masyarakat dalam pelayanan perizinan UMKM. Kesimpulan yang ditarik adalah bahwa sudah dilakukan transparansi untuk keterbukaan pelayanan kepada masyarakat namun masih ada kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat, tetapi upaya terus dilakukan agar masyarakat mendapatkan informasi tersebut.

2. Kemudahan Masyarakat Dalam Memahami Pelayanan

Indikator berikutnya adalah kemudahan masyarakat dalam memahami pelayanan, dimana dalam pelaksanaannya masih terkendala beberapa faktor, salah satunya ialah masyarakat secara keseluruhan belum mendapatkan informasi terkait Program OSS dan program dari DPMPTSP Kota Padangsidimpuan sendiri yaitu Kamis Ceria. meskipun DPMPTSP Kota Padangsidimpuan telah melakukan sosialisasi terkait Program OSS dan Program Kamis Ceria tetapi masih ada masyarakat yang belum tersentuh akan informasi program tersebut.

3. Kemudahan Masyarakat Untuk Mengakses Pelayanan

Indikator ketiga adalah kemudahan masyarakat untuk mengakses pelayanan, yang dimana DPMPTSP Kota Padangsidimpuan telah melakukan sosialisasi Program OSS dan Program Kamis Ceria di media cetak dan media massa dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapat informasi terkait pelayanan perizinan UMKM. Namun masih ada masyarakat yang belum paham akan program tersebut. Selain itu, Program OSS dapat diakses dari rumah, masyarakat tidak perlu datang ke kantor dan masyarakat hanya butuh gawai, sinyal yang stabil, dan persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan perizinan UMKM melalui Program OSS. Tetapi itu hanya untuk UMKM yang berisiko kecil dan apabila ada berisiko besar maka perlu datang ke kantor dinas karena ada beberapa persyaratan yang perlu dipenuhi secara langsung

3.1.2 Akuntabilitas

Konsep akuntabilitas menggambarkan pelayanan yang mampu dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Dimana dalam dimensi ini terdapat tiga indikator yaitu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, pelayanan sesuai pengelolaan yang ada, dan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan (Sinambela, 2011).

1. Pelayanan Sesuai Dengan Ketentuan Yang Ditetapkan

Pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan adalah pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar, peraturan, dan prosedur yang telah ditetapkan oleh otoritas atau lembaga yang berwenang. Ini mencakup berbagai aspek, seperti kualitas layanan, waktu respons, keakuratan, dan sikap petugas pelayanan. Pada kenyataan di lapangan, pelayanan Program OSS dan Program Kamis Ceria sudah sesuai ketentuan yang ditetapkan tetapi masih ada masyarakat yang keberatan dengan ketentuan yang ditetapkan karena terlalu kompleks proses perizinannya sehingga kurang dipahami masyarakat.

2. Pelayanan Sesuai Dengan Pengelolaan Yang Ada

Indikator kedua yaitu pelayanan sesuai dengan pengelolaan yang ada. Dalam hal ini penyedia layanan harus mampu mengelola dan menyediakan layanan sesuai dengan sumber daya, infrastruktur, dan kebijakan yang tersedia. Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan harus dapat diakses, efisien, dan efektif dengan memperhitungkan semua faktor yang ada dalam pengelolaan layanan tersebut. Program yang dibuat oleh DPMPTSP Kota Padangsidimpuan yaitu Kamis Ceria masih belum berjalan sesuai rencana karena masih terdapat kendala dalam sosialisasi kepada masyarakat. Hal ini membuat program pelayanan belum efektif dan masih harus dilakukan perbaikan.

3. Pelayanan Yang Dapat Dipertanggungjawabkan

Indikator ketiga yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini penyedia layanan dalam hal ini DPMPTSP Kota Padangsidimpuan harus bertanggung jawab atas kualitas, keandalan, dan kesesuaian pelayanan yang mereka berikan kepada pengguna atau pelanggan. Ini mencakup berbagai aspek, seperti kepatuhan terhadap standar pelayanan, keandalan sistem, responsif terhadap kebutuhan pelanggan, dan transparansi dalam proses pelayanan. Seperti yang terjadi di lapangan, masyarakat berharap ada tambahan hari untuk

percepatan pelayanan perizinan melalui Program OSS karena dirasa satu hari untuk percepatan belum cukup. Hal ini belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam indikator pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.

3.1.3 Kondisional

Kondisional menurut Sinambela (2011:6) mengacu pada pelayanan yang mampu menyesuaikan dengan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berdasarkan prinsip kualitas. Dalam dimensi ini terdapat tiga indikator yaitu kemampuan pelayanan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan kemampuan dari pemberi layanan dengan tetap berpegang pada prinsip, kemampuan pelayanan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan kemampuan dari penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip, dan kemampuan pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan. Pemberi layanan dalam hal ini DPMPTSP Kota Padangsidimpuan dan penerima layanan adalah masyarakat.

1. Kemampuan Pelayanan Organisasi Untuk Menyesuaikan Diri Dengan Kemampuan Dari Pemberi Layanan

Kemampuan pelayanan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan kemampuan dari pemberi layanan merujuk pada fleksibilitas dan adaptabilitas organisasi dalam merespons dan mendukung kinerja individu atau tim yang memberikan layanan. Seperti pada kenyataannya, masih perlu adanya penambahan pegawai dan peningkatan kompetensi pegawai karena pelayanan mulai menganut digitalisasi dan untuk menunjang kelancaran pelayanan.

2. Kemampuan Pelayanan Organisasi Untuk Menyesuaikan Diri Dengan Kemampuan Dari Penerima Layanan

Indikator kedua yaitu kemampuan pelayanan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan kemampuan dari penerima layanan merujuk pada kemampuan organisasi dalam mengadaptasi dan menyesuaikan metode, pendekatan, dan cara pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan, kemampuan, dan karakteristik penerima layanan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan efektif, relevan, dan dapat diakses oleh semua penerima layanan. Peneliti menemukan bahwa masih ada masyarakat yang belum tersentuh informasi terkait program pelayanan perizinan OSS dan DPMPTSP Kota Padangsidimpuan masih belum memiliki fasilitas layanan pengaduan, informasi, dan konsultasi. Hal itu perlu segera dibenahi sebagai wujud kondisional pelayanan kepada masyarakat.

3. Kemampuan Pelayanan Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Pelayanan

Indikator ketiga yaitu kemampuan pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan merujuk pada kemampuan pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan merujuk pada kemampuan organisasi dan stafnya untuk memanfaatkan berbagai alat dan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan yang diberikan. Untuk alat bantu dalam pelayanan, dari dinas sendiri maupun dari masyarakat harus tersedia guna menunjang pelayanan perizinan menggunakan Program OSS, tetapi masih terdapat kendala yaitu terkadang server mengalami *down* dan perlu diadakan pembaharuan terkait komputer dan laptop.

Disamping itu masih ada masyarakat yang belum paham akan program pelayanan perizinan OSS dan DPMPTSP Kota Padangsidimpuan perlu segera memiliki fasilitas layanan pengaduan, informasi dan konsultasi. Sementara itu, untuk sarana dan prasarana penunjang sudah tersedia tetapi masih perlu adanya perbaikan dan pembaharuan.

3.1.4 Partisipatif

Partisipatif menurut Sinambela (2011:6) ialah mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka. Partisipatif dalam konteks ini merujuk pada peran masyarakat dalam menunjang

pelayanan. Partisipatif mencerminkan keterlibatan aktif semua pihak terlibat dalam suatu inisiatif atau kegiatan, baik itu dalam memberikan masukan pada tingkat yang lebih rendah atau dalam mengambil keputusan pada tingkat yang lebih tinggi. Pendekatan ini sering dianggap penting untuk memastikan inklusivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses pengambilan keputusan atau pelaksanaan program. Aspek ini mencakup beberapa indikator, yaitu peran masyarakat dalam menerima pelayanan, peran pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan, dan peran pemberi dan penerima layanan cepat tanggap serta menanggapi pengaduan masyarakat.

1. Peran Masyarakat Dalam Menerima Pelayanan

Dalam pelayanan perizinan menggunakan Program OSS oleh DPMPTSP Kota Padangsidimpuan perlu adanya partisipasi aktif dari semua pihak demi kelancaran terselenggaranya pelayanan. Termasuk peran DPMPTSP Kota Padangsidimpuan sebagai pemberi layanan dan peran masyarakat sebagai penerima layanan. Peran masyarakat dalam menerima pelayanan ditunjukkan dengan keterlibatan aktif, penerimaan terhadap informasi dan prosedur layanan, partisipasi dalam memberikan umpan balik atau masukan, serta kesediaan untuk beradaptasi dengan perubahan atau peningkatan layanan yang ditawarkan. Masyarakat juga dapat menunjukkan peran ini dengan memanfaatkan layanan dengan tepat, menghargai hak dan kewajiban dalam menerima layanan, serta memberikan dukungan terhadap upaya perbaikan dan inovasi dalam penyediaan layanan. Peran masyarakat yaitu apa saja program yang diluncurkan oleh pemerintah harus didukung dan dimanfaatkan dengan sebaik – baiknya, apabila masih ada kekurangan sebaiknya memberikan usul dan saran yang mendukung dengan cara yang baik.

2. Peran Pemberi Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan

Peran pemberi layanan dalam memberikan layanan ialah dengan memastikan ketersediaan, aksesibilitas, dan kualitas layanan yang memadai sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Mereka bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang layanan yang disediakan, menjaga profesionalisme dalam interaksi dengan masyarakat, serta memberikan bantuan dan dukungan secara efektif dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan masyarakat. Selain itu, pemberi layanan juga bertanggung jawab untuk mengimplementasikan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan dengan adil, transparan, dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Peneliti menemukan di lapangan bahwa DPMPTSP Kota Padangsidimpuan sudah melaksanakan pelayanan dengan sebaik – baiknya yaitu dengan menerapkan pelayanan sesuai SOP yang ditetapkan mendapat komentar positif dari masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dari DPMPTSP Kota Padangsidimpuan.

3. Peran Pemberi Dan Penerima Layanan Cepat Tanggap Serta Menanggapi Pengaduan Masyarakat.

Peran pemberi dan penerima layanan dalam memberikan respons cepat serta menanggapi pengaduan masyarakat sangat penting untuk memastikan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan. Ditemukan di lapangan bahwa, masih belum tercapainya terkait cepat tanggap pemberi layanan dalam menanggapi pengaduan masyarakat, sebab belum adanya fasilitas layanan pengaduan, informasi, dan konsultasi yang diberikan DPMPTSP terkait program pelayanan perizinan. Hal ini menyebabkan belum terbangunnya komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

3.1.5 Kesamaan Hak

Sinambela (2011:6) mengatakan kesamaan hak ialah pelayanan yang dilakukan dengan memperhatikan ketidakdiskriminatif terhadap masyarakat. Kesamaan hak dalam pelayanan merujuk pada prinsip bahwa setiap individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan akses dan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah atau lembaga layanan, tanpa adanya

diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil berdasarkan pada faktor-faktor seperti jenis kelamin, usia, ras, agama, status sosial, atau faktor lainnya. Dimensi ini menegaskan bahwa semua individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang memadai dan berkualitas, tanpa memandang latar belakang atau karakteristik personal. Dengan menerapkan prinsip kesamaan hak dalam pelayanan, diharapkan akan tercipta masyarakat yang lebih adil, inklusif, dan berkeadilan, di mana semua individu memiliki kesempatan yang sama untuk meningkatkan kualitas hidup mereka melalui akses yang setara terhadap layanan publik yang diperlukan. Dalam dimensi ini, terdapat tiga indikator yaitu pelayanan kepada masyarakat dengan tidak diskriminasi dari aspek manapun, pelayanan yang diterima masyarakat sudah sesuai dengan prosedur, dan pelayanan yang diberikan pemberi layanan haruslah ramah dan sopan.

1. Pelayanan Masyarakat Dengan Tidak Diskriminasi Dari Aspek Manapun

Maksudnya ialah setiap individu harus diperlakukan secara adil dan setara tanpa memandang faktor-faktor seperti jenis kelamin, usia, ras, agama, orientasi seksual, kecacatan, status sosial, atau faktor lainnya. Artinya, semua orang memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan publik yang berkualitas dan memadai dari pemerintah atau lembaga penyedia layanan, tanpa ada bentuk diskriminasi atau perlakuan tidak adil. Dalam hal ini bahwa pelayanan perizinan UMKM menggunakan Program OSS sudah dilakukan sesuai standar operasional prosedur dengan tanpa membeda – bedakan siapapun.

2. Pelayanan Yang Diterima Masyarakat Sudah Sesuai Dengan Prosedur

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah mengikuti aturan, pedoman, atau prosedur yang telah ditetapkan oleh lembaga atau instansi yang memberikan layanan. Ini berarti bahwa setiap tahapan atau langkah dalam proses pelayanan telah dilakukan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan, tanpa ada penyimpangan atau pelanggaran prosedur. Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa informan dari masyarakat dan ditemukan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat sudah sesuai dengan prosedur yang telah diterapkan.

3. Pelayanan Yang Diberikan Pemberi Layanan Haruslah Ramah dan Sopan

Dengan sikap yang ramah dan sopan, pemberi layanan dapat menciptakan lingkungan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat yang membutuhkan layanan. Sikap yang bersahabat dan menghormati juga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sehingga memperkuat hubungan antara pemberi layanan dan masyarakat. Peneliti melakukan wawancara dengan informan dari DPMPTSP Kota Padangsidimpuan dan masyarakat yang telah ditetapkan dan didapatkan bahwa indikator pelayanan yang diberikan pemberi layanan harus ramah dan sopan sudah dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Padangsidimpuan. hal itu bertujuan untuk memberikan kepercayaan dan kepuasan bagi masyarakat ketika melakukan pelayanan perizinan UMKM menggunakan Program OSS.

3.1.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Menurut Sinambela (2011:6) keseimbangan hak dan kewajiban ialah pelayanan yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek keadilan. Pada dimensi ini, hampir sama dengan dimensi sebelumnya. Pelayanan perizinan UMKM menggunakan Program OSS oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padangsidimpuan melaksanakan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat tanpa terkecuali dengan syarat masyarakat wajib melengkapi seluruh persyaratan dalam proses pembuatan perizinan UMKM ini. Dalam dimensi ini terdapat tiga indikator yaitu pelayanan kepada masyarakat dengan pertimbangan aspek keadilan, pelayanan kepada masyarakat mempertimbangkan kewajiban masyarakat, dan pelayanan yang diberikan mengutamakan kepentingan masyarakat luas.

1. Pelayanan Kepada Masyarakat Dengan Mempertimbangkan Aspek Keadilan

Pelayanan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan aspek keadilan adalah esensial untuk membangun kepercayaan, rasa hormat, dan kepuasan di antara masyarakat. Dengan menerapkan prinsip-prinsip kesetaraan, non-diskriminasi, transparansi, partisipasi, penyesuaian kebutuhan, distribusi sumber daya yang adil, dan perlindungan hak asasi manusia, organisasi dapat memastikan bahwa setiap individu menerima layanan yang adil dan bermartabat. Pelayanan perizinan UMKM sudah menggunakan digitalisasi yaitu Program OSS yang dimana tujuan dibuatnya program ini untuk memberikan pelayanan secara adil untuk masyarakat. Selain itu, untuk mengurangi kemungkinan kecurangan yang terjadi karena program ini dapat diakses oleh seluruh masyarakat dari rumah masing – masing.

2. Pelayanan Kepada Masyarakat Dengan Mempertimbangkan Kewajiban Masyarakat

Pelayanan kepada masyarakat yang mempertimbangkan kewajiban masyarakat adalah pendekatan yang menekankan pentingnya peran aktif masyarakat dalam menjaga kelancaran dan efektivitas pelayanan. Dengan memahami dan memenuhi kewajiban mereka, masyarakat membantu menciptakan lingkungan yang lebih tertib, adil, dan efisien. Sebagai penyedia layanan, penting untuk menyediakan edukasi, informasi yang jelas, dan fasilitas pendukung untuk membantu masyarakat memenuhi kewajiban mereka. Ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga membangun kepercayaan dan kerjasama yang lebih baik antara masyarakat dan penyedia layanan. Untuk memperoleh hak seyogyanya memenuhi kewajiban terlebih dahulu. Apabila masyarakat dapat menerapkan sopan santun, maka pegawai dinas pun juga akan menerapkan sopan santun juga dalam melakukan pelayanan.

3. Pelayanan Yang Diberikan Mengutamakan Kepentingan Masyarakat Luas

Prinsip ini menekankan pentingnya kesetaraan, keadilan, dan kesejahteraan bersama dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan lebih memprioritaskan kepentingan atau kebutuhan masyarakat secara umum daripada kepentingan individu atau kelompok tertentu. Dengan artian, pihak yang memberikan pelayanan berupaya untuk menyesuaikan layanan mereka sehingga dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi seluruh masyarakat, tanpa adanya diskriminasi atau keuntungan yang berpihak kepada pihak-pihak tertentu. Peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan dan mendapatkan bahwa adanya papan informasi sangat penting untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas terlebih lagi informasi terkait standar operasional prosedur dan tata cara pengurusan perizinan melalui Program OSS. Kenyataan di lapangan masih belum terwujud terkait hal itu sehingga indikator ini belum tercapai.

3.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Perizinan UMKM di DPMPSTP Kota Padangsidimpuan

Penerapan kebijakan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dapat berhasil mencapai sasarannya jika terdapat kerjasama yang solid antara penyelenggara layanan dan masyarakat. Faktor-faktor pendukung seperti infrastruktur yang memadai dan kualitas sumber daya manusia yang baik juga berperan penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan tersebut. Terdapat faktor lain yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan tersebut yaitu faktor penghambat. Faktor penghambat juga tidak boleh dipandang sebelah mata. Penelitian terhadap kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan Online Single Submission oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padangsidimpuan mengidentifikasi berbagai faktor penghambat / masalah yang disesuaikan dengan dimensi teori yang dipakai dalam penelitian sebagai berikut :

3.2.1 Transparansi

Hambatan dalam kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS dilihat dari dimensi transparansi adalah minimnya pemahaman masyarakat terkait pelayanan perizinan UMKM maupun program OSS yang diluncurkan pemerintah. Hal itu dikarenakan beberapa faktor yaitu :

1. **Belum tersentuhnya informasi kepada seluruh masyarakat**

Informasi yang belum tersentuh kepada seluruh masyarakat mengacu pada kondisi di mana sebagian besar atau sejumlah bagian dari masyarakat belum mendapatkan atau belum memiliki akses terhadap informasi tertentu. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti ketidaktersediaan infrastruktur komunikasi yang memadai, keterbatasan akses terhadap teknologi informasi, atau kurangnya upaya sosialisasi dan penyampaian informasi yang efektif dari DPMPTSP Kota Padangsidempuan.

2. **Program OSS yang dinilai penulis masih belum sempurna**

Tidak semua perizinan dilakukan secara daring melalui OSS, hanya izin usaha berisiko kecil yang dapat langsung terlayani melalui OSS. Sebaliknya izin usaha yang berisiko besar perlu datang ke kantor dinas karena ada beberapa persyaratan khusus yang perlu dipenuhi. Hal ini dirasa membuat pelayanan kurang efektif dan efisien bagi masyarakat.

3.2.2 Akuntabilitas

Hambatan kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS dilihat dari dimensi akuntabilitas sebagai berikut :

1. **Terlalu kompleks proses perizinan sehingga masyarakat kurang memahami**

Mengacu pada prosedur atau tahapan yang rumit dan sulit dipahami oleh masyarakat umum. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti regulasi yang berbelit-belit, persyaratan yang membingungkan, hingga formulir aplikasi yang rumit. Akibatnya, masyarakat menjadi kesulitan dalam memahami langkah-langkah yang harus diambil untuk mengurus perizinan. Ketidapkahaman masyarakat terhadap proses perizinan yang kompleks ini dapat menghambat partisipasi mereka dalam berbagai aktivitas yang memerlukan izin resmi, seperti memulai usaha baru, mengembangkan properti, atau mendirikan bangunan. Selain itu, hal ini juga dapat menyebabkan ketidakpastian hukum dan penundaan dalam pelaksanaan proyek atau kegiatan yang berkaitan dengan perizinan

2. **Terdapat kendala pada Program Kamis Ceria**

Program Kamis Ceria yang diluncurkan oleh Dinas PMPTSP Kota Padangsidempuan merupakan program percepatan pelayanan perizinan, dimana pelayanan perizinan dilakukan cukup 3 jam saja dengan syarat masyarakat dapat memenuhi semua persyaratan yang dibutuhkan. Tetapi masih banyak masyarakat yang belum mengetahui program ini, alhasil sangat disayangkan program ini masih sepi peminat yang akan melakukan pelayanan perizinan UMKM.

3. **Kurangnya hari percepatan pelayanan selain hari kamis**

Percepatan pelayanan perlu dilakukan oleh Dinas PMPTSP Kota Padangsidempuan. Agar peminat dari masyarakat untuk melakukan pelayanan perizinan UMKM semakin meningkat. Tetapi pada kenyataannya, Dinas PMPTSP Kota Padangsidempuan telah membuat Program Kamis Ceria, dimana program itu sebagai percepatan pelayanan perizinan UMKM. Meskipun demikian, perlu ditambah lagi hari percepatan pelayanan minimal dalam satu minggu terdapat dua hari percepatan pelayanan untuk menarik minat masyarakat dalam membuat perizinan UMKM menggunakan OSS di DPMPTSP Kota Padangsidempuan.

3.2.3 Kondisional

Hambatan kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS dilihat dari dimensi

kondisional sebagai berikut :

1. Kurangnya jumlah dan kompetensi pegawai dalam melakukan pelayanan

Kurangnya jumlah dan kompetensi pegawai dalam melakukan pelayanan mengindikasikan bahwa ada kekurangan baik dalam jumlah maupun kualitas tenaga kerja yang tersedia untuk memberikan pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS. Ini dapat mengakibatkan berbagai masalah seperti peningkatan waktu tunggu, penurunan kualitas layanan, dan ketidakmampuan untuk menangani permintaan dengan cepat dan efisien. Dengan kata lain, kurangnya jumlah dan kompetensi pegawai dapat menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang baik dan efektif kepada masyarakat khususnya pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS

2. Belum memiliki fasilitas layanan pengaduan, informasi, dan konsultasi

Belum tersedianya fasilitas layanan pengaduan, informasi, dan konsultasi menunjukkan bahwa tidak ada saluran resmi atau sarana yang tersedia bagi masyarakat untuk mengajukan pertanyaan, memberikan usul saran, atau mendapatkan bantuan terkait pelayanan yang diberikan. Ini membuat sulit bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang mereka perlukan, mengajukan keluhan atau masalah, atau berkonsultasi tentang proses atau kebijakan tertentu khususnya perizinan UMKM menggunakan OSS. Tanpa fasilitas ini, keberlangsungan pelayanan menjadi terbatas, dan kesempatan untuk memperbaiki atau memperbaiki masalah yang mungkin timbul juga berkurang. Sebagai hasilnya, kebutuhan dan harapan masyarakat mungkin tidak terpenuhi dengan baik.

3. Sarana dan prasarana perlu adanya perbaikan dan penambahan

Sarana dan prasarana membutuhkan perbaikan dan penambahan menunjukkan bahwa kondisi atau kapasitasnya mungkin tidak memadai atau sudah usang untuk mendukung kebutuhan pelayanan yang efektif dan efisien, terlebih pelayanan terkait perizinan UMKM menggunakan OSS. Server yang terkadang masih down dan penggunaan lebih dari 5 tahun komputer dan laptop menunjukkan perlu dilakukannya perbaikan dan penambahan. Perbaikan dan penambahan diperlukan untuk memastikan bahwa fasilitas fisik dan teknologi dapat memenuhi tuntutan pelayanan yang berkualitas, memberikan kenyamanan bagi masyarakat, dan meningkatkan produktivitas serta kemampuan pemberi layanan dalam hal ini DPMPTSP Kota Padangsidimpuan dalam memberikan pelayanan yang memadai.

3.2.4 Partisipatif

Hambatan kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS dilihat dari dimensi partisipatif sebagai berikut :

1. Belum tercapainya komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat

Komunikasi antara pemerintah dan masyarakat belum terbangun dengan baik, ini menandakan bahwa ada kekurangan dalam aliran informasi dan interaksi antara kedua belah pihak. Hal ini dapat disebabkan oleh sejumlah faktor, termasuk minimnya saluran komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat seperti layanan pengaduan, informasi, dan konsultasi masyarakat yang belum terwujud. Hal ini sangat penting untuk membangun komunikasi yang baik, dimana masyarakat bertanya dan berkonsultasi untuk mendapatkan informasi dari pemerintah melalui suatu wadah.

3.2.5 Kesamaan Hak

Tidak ada hambatan dalam kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS dilihat dari dimensi kesamaan hak. Semua indikator telah tercapai semua. Mulai pelayanan kepada masyarakat dengan tidak diskriminasi, pelayanan masyarakat sudah sesuai prosedur, dan pelayanan yang diberikan harus ramah dan sopan.

3.2.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Hambatan kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS dilihat dari dimensi keseimbangan hak dan kewajiban sebagai berikut :

1. Belum dilakukannya pembaharuan terkait papan informasi sebagai pemberian informasi kepada masyarakat.

Papan informasi berfungsi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Informasi yang disampaikan dapat beragam, mulai dari pengumuman pemerintah, peringatan, pengumuman acara atau kegiatan. Dalam hal ini penyampaian informasi terkait pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS mulai dari standar operasional prosedur dan tata cara pengurusan perizinan. Papan informasi yang terdapat di DPMPSTSP Kota Padangsidimpuan terakhir diperbaharui sekitar satu bulan yang lalu. Oleh karena itu, penting untuk secara teratur memperbarui papan informasi agar tetap relevan, informatif, dan efektif dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat.

3.3 Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan pada Kualitas Pelayanan Perizinan UMKM Menggunakan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padangsidimpuan Provinsi Sumatera Utara

Adanya faktor penghambat dalam menentukan kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS menuntut suatu pemikiran untuk dapat mencari solusi. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pada pelayanan dapat mencakup serangkaian langkah atau tindakan yang ditujukan untuk mengidentifikasi, mengurangi, atau menghilangkan faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan. Adapun upaya – upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang ditemukan dalam menentukan kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS dijelaskan menurut dimensi yang dipakai sebagai berikut danya faktor penghambat dalam pelayanan dokumen akta perkawinan melalui program SEDUDO menuntut suatu pemikiran untuk dapat mencari solusi. Adapun upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO dijelaskan menurut dimensi teori yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut adalah :

3.3.1 Transparansi

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam menentukan kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS ditinjau dari dimensi transparansi yaitu :

1. Untuk meningkatkan pemahaman kepada masyarakat kaitannya dengan pelayanan perizinan UMKM dan Program OSS dapat dilakukan dengan mengadakan seminar terbuka yang melibatkan masyarakat dalam diskusi terkait pentingnya informasi pelayanan perizinan UMKM dan program OSS yang disediakan pemerintah. Selain itu, dapat dilakukan dengan mengirimkan surat atau pamflet informasi langsung ke rumah – rumah tentang pelayanan perizinan UMKM dan Program OSS serta cara mengaksesnya. Dapat juga dengan membuat program edukasi atau pelatihan secara gratis bagi masyarakat tentang prosedur pelayanan perizinan UMKM dan Program OSS .
2. Untuk meningkatkan mutu Program OSS dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi secara menyeluruh dan pembaruan proses. Kaitannya dengan izin usaha berisiko besar harus datang ke kantor, dapat dievaluasi dan dibenahi dengan menyediakan portal khusus tetapi masih dalam satu program kaitannya dengan izin usaha berisiko besar agar dapat tertangani secara khusus.

3.3.2 Akuntabilitas

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam menentukan kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS ditinjau dari dimensi akuntabilitas yaitu :

1. Terlalu kompleks proses perizinan membuat masyarakat kurang memahami proses tersebut. Hal ini dapat ditangani dengan melakukan evaluasi secara berkala terkait

efektivitas dan efisiensi proses perizinan. Diwajibkan melibatkan pemohon dalam proses evaluasi dengan mengumpulkan respons mereka tentang pengalaman mereka dalam mengajukan permohonan perizinan. Selain itu, juga dapat dilakukan dengan meninjau ulang regulasi yang ada dan mempertimbangkan untuk memperbarui atau menyederhanakan prosedur perizinan yang terlalu rumit. Mengurangi birokrasi dan menyederhanakan persyaratan administratif dapat membantu mempercepat proses perizinan tanpa mengorbankan kualitas atau keamanan

2. Program Kamis Ceria yang sepi peminat dapat ditangani dengan membangun dan memperluas jaringan kolaborasi dengan stakeholder terkait, seperti pemerintah desa maupun kecamatan, organisasi non-pemerintah, atau lembaga lain yang masih berkaitan dengan UMKM untuk mendukung promosi dan implementasi Program Kamis Ceria ini. Selain itu juga dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan manfaat yang diberikan oleh Program Kamis Ceria untuk menarik minat masyarakat.
3. Menambah hari lagi dalam satu minggu dengan terdapat dua hari percepatan pelayanan perizinan UMKM, dengan ini minat masyarakat untuk melakukan pengurusan perizinan semakin bertambah. Sosialisasi juga tidak lupa dilakukan dengan bekerja sama dengan pihak terkait.

3.3.3 Kondisional

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam menentukan kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS ditinjau dari dimensi kondisional yaitu :

1. Untuk menangani kurangnya jumlah dan kompetensi pegawai DPMPTSP Kota Padangsidempuan dapat dilakukan dengan melakukan pelatihan rutin dan pengembangan pegawai dengan bekerja sama dengan pihak luar untuk meningkatkan kualitas pegawai. Selain itu, juga dapat dengan memberikan insentif tambahan / reward bagi pegawai yang berhasil meningkatkan kualitas kinerjanya dalam pelayanan. Sementara itu, DPMPTSP Kota Padangsidempuan dapat melakukan penambahan pegawai dengan merekrut tenaga harian lepas. Selain itu, dapat juga mempertimbangkan untuk outsourcing dengan pihak ketiga yang memiliki keahlian sesuai bidang yang dibutuhkan
2. Membuat layanan pengaduan, informasi, dan konsultasi agar masyarakat apabila mengalami kebingungan dan permasalahan dapat langsung menghubungi nomor yang tertera. Selain itu, mensosialisasikan keberadaan layanan pengaduan kepada masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, pamflet, dan acara publik, sehingga masyarakat mengetahui cara menggunakan layanan tersebut.
3. Melakukan peninjauan secara menyeluruh terhadap kebutuhan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan serta mengidentifikasi area-area di mana perbaikan atau peningkatan diperlukan. Setelah itu, mengajukan proposal anggaran yang rasional dan terstruktur untuk mendukung proyek-proyek perbaikan. Selain itu, dilakukan pemeliharaan secara berkala untuk memastikan agar sarana dan prasarana tetap dalam kondisi yang baik.

3.3.4 Partisipatif

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam menentukan kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS ditinjau dari dimensi partisipatif yaitu :

1. Untuk membangun komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat yaitu dengan melakukan sosialisasi dan edukasi secara aktif kepada masyarakat tentang program, kebijakan, dan layanan pemerintah yang tersedia khususnya terkait pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS. Ini dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti seminar, brosur, dan kampanye sosial. Selain itu juga dapat dengan membentuk tim atau unit khusus yang bertanggung jawab atas komunikasi dengan masyarakat. Tim ini dapat terdiri dari tenaga ahli komunikasi yang terlatih dan berpengalaman dalam

berinteraksi dengan berbagai lapisan masyarakat.

3.3.5 Kesamaan Hak

Dalam dimensi ini tidak ada hambatan yang mempengaruhinya. Indikator yang terdapat pada dimensi ini dapat tercapai semua. Hanya saja perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi terkait pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS yang ditinjau dari dimensi ini. Agar hak masyarakat untuk mendapat pelayanan dapat terpenuhi.

3.3.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam menentukan kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS dilihat dari dimensi keseimbangan hak dan kewajiban yaitu :

- Melakukan perbaikan fisik atau renovasi pada papan informasi yang sudah ada agar tampil lebih menarik dan mudah dibaca oleh masyarakat. Hal ini meliputi pengecatan ulang, penggantian material yang rusak, atau penambahan fitur yang mempermudah akses informasi, seperti pencahayaan yang cukup atau ukuran huruf yang besar. Selain itu, menunjuk beberapa pegawai khusus sebagai penanggung jawab papan informasi, tugasnya ialah memastikan informasi yang disampaikan melalui papan informasi selalu terkini dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Ini dapat dilakukan dengan mengupdate informasi secara berkala dan menyediakan informasi terbaru tentang program, kegiatan, atau perubahan kebijakan pemerintah, khususnya terkait pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS.

3.4 Diskusi Temuan Utama

Pada penelitian sebelumnya perbedaan utama yang mencolok adalah metode yang digunakan serta lokasi penelitian yang berbeda. Pada penelitian Marlina tahun 2017 Efektifitas Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak didapatkan bahwa pelayanan perizinan melalui *online* yang sudah berjalan dengan baik. Masalah yang didapatkan ialah masih terdapat kelemahan di wilayah terpencil yaitu sulitnya mengakses perizinan secara daring, dan keterbatasan sarana dan prasarana. Perbedaan dengan penelitian saat ini ialah konsep dan lokus dari penelitian tersebut. Penelitian Marlina menggunakan teori pelayanan publik Dwiyanto (Marlina, 2017).

Sedangkan pada penelitian Antonius Oscar tahun 2022 dengan judul Kualitas Pelayanan *Easy* Perizinan Online Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau Pelayanan Website *Easy* Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam sudah cukup baik dan dapat dikatakan berkualitas serta perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu lokus yang digunakan. Sedangkan persamaannya ialah metode yang digunakan yaitu metode kualitatif (Oscar, 2022).

Penelitian oleh Rahmadani tahun 2023 berjudul Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi LAPOR (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari diperoleh Penggunaan aplikasi Laporan berjalan efisien dan efektif karena memberikan kemudahan bagi masyarakat, serta dapat diakses secara fleksibel melalui *smartphone* kapan pun dan di mana pun. Untuk perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif, lokus pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari (Rahmadani, 2023).

Pada penelitian oleh Ari Samudro Pribadi melakukan penelitian skripsi dengan judul Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program SEDUDO Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022. Masalah yang

didapatkan yaitu masih belum tercapainya target yang ditetapkan oleh OPD setempat. Penelitian ini memiliki perbedaan yaitu pada lokus penelitian dan konsep / teori penelitian. Sedangkan persamaanya terdapat pada program yang diteliti yang sama – sama diluncurkan oleh pemerintah (Priadi 2022).

Penelitian Implementasi Kebijakan *Online Single Submission* pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMPTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung) Tahun 2020 yang dilakukan oleh Dawud yang terdapat yaitu masih ada kendala yang sering dihadapi oleh DPMPTSP Kota Bandung dan Kabupaten Bandung, khususnya terkait fasilitas penunjang dan ketidakharmonisan antara peraturan pusat dan daerah tentang penyelenggaraan *single online* pengajuan. Untuk perbedaan dengan penelitian saat ini adalah tahun dilakukannya penelitian dan lokus penelitian tersebut dan persamaannya sama – sama meneliti Program OSS (Dawud, 2020). Pada penelitian yang dilakukan Kusnadi dalam skripsi berjudul Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Subang Tahun 2020 berfokus pada mengetahui implementasi kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kabupaten Subang. Perbedaan dengan penelitian saat ini ialah lokus penelitian serta persamaan yang terdapat yaitu sama – sama meneliti terkait Program OSS (Kusnadi, 2020).

Pada penelitian berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung oleh Rusnadiyah tahun 2021 yang berfokus kepada implementasi kebijakan pelayanan terpadu oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung. Perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu tahun penelitian dan lokus dilakukannya penelitian yaitu DPMPTSP Kabupaten Bandung. Persamaannya yaitu sama – sama meneliti terkait pelayanan (Rusnadiyah, 2021). Sedangkan penelitian berjudul Implementasi Digitalisasi OSS Dalam Pelayanan Perizinan Umkm Di DPMPTSP Kota Medan Provinsi Sumatera Utara oleh Dede Ambia tahun 2023 yang dimana berfokus pada pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS yang memiliki kesamaan dengan penelitian saat ini yaitu metode yang digunakan dan program yang diteliti. Hanya saja terdapat perbedaan di lokus penelitian yaitu di Kota Medan (Ambia 2023).

Penelitian berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya oleh Dasep Dodi Hidayah tahun 2020 berfokus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya. Untuk perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu lokus penelitian yang dilaksanakan yaitu di Kabupaten Tasikmalaya dan bidang yang diteliti yaitu administrasi kependudukan. Sedangkan persamaannya yaitu meneliti terkait pelayanan publik (Hidayah, 2020). Sementara itu, penelitian berjudul Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya yang dilakukan oleh Poiman Salfin Halawa pada tahun 2019 yang berfokus pada kajian terkait menggambarkan kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. Perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu terdapat pada lokus penelitian yang dilakukan dan persamaannya yaitu metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif (Halawa, 2019).

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa

kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS belum mencapai tingkat optimal dilihat dari: a) Transparansi belum tercapai; b) Akuntabilitas belum tercapai; c) Kondisional belum berhasil dicapai; d) Partisipatif belum berhasil tercapai; e) Kesamaan hak sudah berhasil tercapai; f) Keseimbangan hak dan kewajiban belum berhasil tercapai. Ada beberapa faktor penghambat dalam kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS di DPMPTSP Kota Padangsidimpuan yang ditinjau dari semua dimensi yang digunakan yaitu Transparansi yaitu minimnya pengetahuan masyarakat terkait pelayanan perizinan UMKM dan Program OSS yang diluncurkan oleh pemerintah itu sendiri. Dikarenakan belum tersentuhnya masyarakat terkait informasi yang telah disosialisasikan dan mutu Program OSS masih dinilai belum sempurna. Akuntabilitas yaitu terlalu kompleksnya proses perizinan sehingga masyarakat menjadi kurang memahami. Selain itu, Program Kamis Ceria masih sepi peminat, dan kurangnya hari percepatan pelayanan selain Hari Kamis. Kondisional yaitu kualitas dan kuantitas pegawai masih kurang. Selain itu, belum memiliki fasilitas layanan pengaduan, informasi, dan konsultasi bagi masyarakat yang mempunyai kendala serta perlu adanya perbaikan dan pembaharuan terkait sarana dan prasarana penunjang pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS. Partisipatif yaitu belum tercapainya komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Kesamaan Hak yaitu pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS telah memenuhi indikator dalam dimensi ini yaitu pelayanan kepada masyarakat dengan tidak diskriminasi dari aspek manapun, pelayanan yang diterima masyarakat sudah sesuai dengan prosedur, dan pelayanan yang diberikan pemberi layanan haruslah ramah dan sopan. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu masih belum dilakukannya pembaharuan terkait papan informasi yang ada di DPMPTSP Kota Padangsidimpuan yang berfungsi sebagai pemberi informasi kepada masyarakat, termasuk informasi terkait pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS.

Upaya yang dilakukan DPMPTSP Kota Padangsidimpuan dalam mengatasi faktor penghambat pada kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS yaitu Transparansi yaitu mengadakan seminar terbuka dengan melibatkan masyarakat, mengirimkan surat atau pamflet langsung ke rumah – rumah serta dengan edukasi atau pelatihan secara gratis bagi masyarakat terkait pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS. Akuntabilitas yaitu evaluasi secara berkala terkait efektifitas dan efisiensi proses perizinan dengan melibatkan pemohon. Selain itu, dengan meninjau ulang regulasi dan mempertimbangkan untuk memperbaharuinya. Membangun dan memperluas jaringan dengan stakeholders terkait dan meningkatkan kualitas dan manfaat diberikan dari Program Kamis Ceria. Serta menambah hari lagi dalam satu minggu. Kondisional yaitu melakukan pelatihan rutin untuk pengembangan pegawai, dapat juga dengan memberikan insentif tambahan kepada pegawai. Membuat serta mensosialisasikan terkait layanan pengaduan, informasi, dan konsultasi kepada masyarakat. Serta melakukan peninjauan secara menyeluruh terhadap sarana dan prasarana yang perlu perbaikan dan pembaharuan dan melakukan pemeliharaan secara berkala. Partisipatif yaitu memberikan edukasi dan sosialisasi secara aktif kepada masyarakat dan membentuk tim atau unit khusus yang bertanggung jawab atas komunikasi kepada masyarakat. Kesamaan Hak yaitu peningkatan pelayanan kepada masyarakat agar hak masyarakat untuk mendapat pelayanan dapat terpenuhi. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu melakukan perbaikan fisik atau renovasi pada papan informasi dan menunjuk beberapa pegawai yang khusus sebagai penanggung jawab papan informasi.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal waktu, dikarenakan pada pelaksanaannya hanya diberikan waktu oleh lembaga selama 2 minggu, sedangkan pada umumnya penelitian dilaksanakan minimal 1 bulan agar benar – benar mendapatkan data yang akurat.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*): Peneliti menyadari keterbatasan temuan penelitian. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi yang sama dan berkaitan dengan topik kualitas pelayanan perizinan UMKM menggunakan OSS

di DPMPTSP Kota Padangsidimpuan untuk mendapatkan hasil yang mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan KaruniaNya. Sholawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW atas limpahan Syafaat-Nya. Terima kasih untuk doa, motivasi, dan bantuan yang tak terhingga kepada orang tua tercinta, keluarga besar, dan penyejuk hati yang senantiasa tercurahkan. Peneliti juga menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada selaku dosen pembimbing yang sabar dan semangat memberikan ilmu, serta seluruh keluarga besar IKAPTK Kota Padangsidimpuan yang telah membantu selama proses penelitian, Saudara Kontingen Sumatera Utara Angkatan XXXI dan MADAGASKAR XXXI serta seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian karya ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Sinambela, L. P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ambia, Dede. 2023. Implementasi Digitalisasi Oss Dalam Pelayanan Perizinan Umkm Di DPMPTSP Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. *Other thesis*, IPDN. eprints.ipdn.ac.id/12597/1/DedeAmbia_30.0085_Implementasi_Digitalisasi_Oss_Dalam_Pelayanan_Perizinan_Umkm_Di_Dpmptsp_Kota_Medan_Provinsi_Sumatera_Utara.pdf
- Dawud, Joni. 2020. Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 83–92. <https://doi.org/10.15575/jpan.v12i2.10143/>
- Halawa, P. 2019. Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 4(1), 41-52. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v4i1.560>
- Hidayah, D. D. 2020. Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34. <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/download/3260/pdf>
- Kusnadi, I. H., 2020. Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DIinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 126–150. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.926>
- Marlina. 2017. *Efektifits Sistem Perizinan Onlie dan Tracking Sistem (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak*. 4(2), 282. [Efektivitas Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem \(Spots\) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu \(Dpmptsp\) Kabupaten Siak - Neliti](#)
- Oscar, Antonius (2022) Kualitas Pelayanan Easy Perizinan Online Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. *Diploma thesis*, IPDN. http://eprints.ipdn.ac.id/10786/1/Antonius%20Oscar_D.4_Adm.Pemda.pdf
- Pribadi, A. S., 2023. Pelayanan Dokumen Akta Kematian Melalui Aplikasi Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. 5(April),

106–124. <https://ejournal.ipdn.ac.id/article/view.pdf>

Rahmadani, D., Tarifu, L., & Basri, M. 2021. Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi Laporan! REZ PUBLICA: Jurnal Administrasi Negara, 7(1), 10–17. [Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi Laporan! \(Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kendari\) | Rahmadani | REZ PUBLICA : Jurnal Administrasi Negara, Politik-Pemerintahan & Hubungan Internasional \(uho.ac.id\)](#)

Rusnadiyah, R., 2021. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Bandung, *Jurnal Pemikiran Unpad*, 4(2), 105123. <http://jurnal.unpad.ac.id/responsive/article/view/3475>

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



