



EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS ONLINE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA BATAM TAHUN 2022

EFFECTIVENESS OF ONLINE-BASED LICENSING SERVICES IN THE DEPARTMENT OF CAPITAL INVESTMENT AND ONE-DOOR INTEGRATED SERVICES (DPMPTSP) OF BATAM CITY IN 2022

Fiona Dwi Yanti^{1*}, Novi Winarti², Ryan Anggria Pratama³

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Email : fionadwiyanti00@gmail.com

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Email : Noviwinarti@umrah.ac.id

³Ilmu Pemerintahan, Universitas Maritim Raja Ali Haji , Email : ryananggria@umrah.ac.id

*email Koresponden: fionadwiyanti00@gmail.com

Abstract

This research describes the effectiveness of online-based licensing services at the Department of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) of Batam City, facing a number of problems, namely permits issued that do not comply with Standard Operating Procedures (SOP), lack of information regarding the Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) and the still weak understanding of business actors and the importance of business legality, in addition to the online system which often cannot be accessed. This research aims to find out the effectiveness of investment licensing services at DPMPTSP Batam City, using Campbell's theory. This type of research is descriptive qualitative research, the research instruments are interview guidelines, documentation, the data source for this research is the results of interviews. The result is that the implementation of online-based licensing services in Batam City has been running in providing ease of licensing but is still not effective. In terms of program success indicators, there is still weak enthusiasm and understanding of the community as business actors related to OSS, the second indicator of target success, there are still many business actors who don't know the importance of legality for business actors. In the third indicator, satisfaction with the program has a quality community satisfaction index result value and complaints via SPAN Report are immediately responded to by DPMPTSP. In the fourth indicator of input and output, the importance of socializing the public in using the OSS-RBA business permit service, apart from that there are still permits issued that do not comply with the SOP because the OSS system cannot be accessed so DPMPTSP cannot verify. In the fifth indicator of achieving the overall goal, online-based licensing has achieved its goal, although in its implementation there are still several obstacles.

Keywords : Effectiveness, Service, Licensing

Abstrak

Penelitian ini mendeskripsikan tentang Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam, menghadapi sejumlah masalah yakni perizinan yang keluar tidak sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), kurangnya informasi mengenai Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) dan masih lemahnya

pemahaman para pelaku usaha dan pentingnya legalitas usaha, selain itu sistem online yang sering tidak dapat di akses. Dengan menggunakan teori Campbell sebagai panduan, penelitian ini mencoba untuk mengetahui efektivitas pelayanan perizinan investasi di DPMPSTP Kota Batam. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dan sumber datanya adalah hasil wawancara. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan pedoman wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya Kota Batam dalam memberikan kemudahan perizinan melalui penggunaan layanan perizinan berbasis online telah berjalan namun belum terbukti berhasil. Pada indikator keberhasilan program, masih lemahnya antusias dan pemahaman masyarakat sebagai pelaku usaha terkait dengan OSS, indikator kedua keberhasilan sasaran, masih banyak pelaku usaha yang tidak tahu pentingnya legalitas bagi pelaku usaha. Pada indikator ketiga kepuasan terhadap program, memiliki nilai hasil indeks kepuasan masyarakat yang bermutu dan pengaduan melalui SPAN Laporan langsung direspon oleh DPMPSTP. Pada indikator keempat input dan output, pentingnya sosialisasi kepada masyarakat dalam menggunakan pelayanan izin usaha OSS-RBA, selain itu masih adanya perizinan yang dikeluarkan tidak sesuai SOP karena sistem OSS tidak dapat diakses sehingga DPMPSTP tidak bisa memverifikasi. Pada indikator kelima pencapaian tujuan menyeluruh, perizinan berbasis online sudah tercapai dalam tujuannya meskipun dalam pelaksanaannya masih ada beberapa kendala.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Perizinan

1. PENDAHULUAN

Kota Batam merupakan kota yang berada di Provinsi Kepulauan Riau, Batam merupakan kota yang bersih, modern dan pusat industri besar. Kota ini juga memiliki gaya arsitektur lama dan baru. Kota Batam memiliki 12 kecamatan yaitu Kota Batam, Nongsa, Bengkong, Batu Ampar, Sekupang, Belakang Padang, Bulang, Sagulung, Lubuk Baja, Sungai Beduk dan Batuaji. Kota Batam berusaha untuk memajukan kesejahteraan umum sesuai dengan tujuan negara Indonesia yang artinya berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara melalui penyediaan sistem pemerintahan dan layanan publik yang baik, dan untuk memastikan bahwa masyarakat mempunyai akses terhadap layanan-layanan tersebut.

Undang-Undang No. 25 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik yang disahkan pada tahun 2009, mengatur tentang jaminan pelayanan publik kepada warga negara. Disebutkan bahwa pelayanan publik adalah tindakan atau rangkaian tindakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Moenir dalam (Juliansyah et al., 2018) Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan menggunakan sistem, prosedur, dan metode tertentu berdasarkan pertimbangan materiil dalam rangka usaha mencapai hak dan kepentingan orang lain. Karena negara didirikan oleh rakyat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, maka pelayanan publik adalah cara penyelenggara negara merespon kebutuhan dan keinginan masyarakat (Suhartoyo, 2019). Pelayanan publik menurut Pasolong dalam (Damanik et al., 2023) adalah setiap kegiatan pemerintah yang ditujukan kepada banyak orang, yang masing-masing bermanfaat bagi suatu kelompok atau unit, dan yang memberikan kepuasan walaupun hasilnya tidak secara fisik berhubungan dengan produk. Pelayanan publik yang dikemukakan oleh Kurniawan dalam (Karso, 2021) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah penyediaan jasa untuk kebutuhan orang lain atau orang yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Pelayanan publik oleh pemerintah berorientasi kepada kebutuhan masyarakat agar masyarakat puas terhadap layanan yang didapatkan (Dewi, 2022).

Pelayanan yang diberikan juga harus memperhatikan kepuasan masyarakat, agar mereka merasa tidak dirugikan. Mutu pelayanan yang diberikan harus baik dan menjamin kepuasan pihak yang menerima pelayanan. Masyarakat masih menghadapi banyak tantangan ketika melaksanakan layanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Misalnya saja ketidakpastian lokasi pelayanan, birokrasi yang kompleks dan buram, terbatasnya ketersediaan data dan informasi, penggunaan teknologi informasi yang kurang optimal dan belum terintegrasi, tingginya biaya dan waktu. Keterbatasan sarana, sumber daya, dan prasarana, penyampaian informasi yang tidak bersahabat, tidak adil, tidak tepat dan tidak jelas oleh pegawai negeri, kurang mampu atau tidaknya pegawai negeri dalam menjalankan tugasnya secara optimal, sehingga menimbulkan permasalahan dan buruknya kinerja pelayanan publik.

Pelayanan publik memiliki tujuan utama yaitu kepuasan masyarakat, dan Kepuasan ini dapat dicapai jika pelayanan yang diberikan memenuhi atau melampaui standar pelayanan yang telah ditetapkan, permasalahan yang masih sering dikeluhkan sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik dan mengefektifkannya, pelayanan publik bertujuan untuk mengevaluasi kinerja penyelenggara. Kesiapan masyarakat diukur melalui survei kepuasan sektor pelayanan publik. Layanan terbaik adalah layanan yang dapat memberikan apa yang dijanjikan atau apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pengguna layanan (Karso, 2021).

Salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Batam yang berkontribusi dalam meningkatkan perekonomian daerah dan memajukan pembangunan adalah DPMPTSP, sebuah organisasi yang memberikan pelayanan publik. Peraturan Walikota Batam Nomor 56 Tahun 2016 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kota Batam dan Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Lain menjadi dasar pembentukan DPMPTSP Kota Batam. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 40 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam dan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota yang meliputi 152 jenis perizinan, pelayanan perizinan menjadi salah satu jenis produk yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Batam.

DPMPTSP merupakan dinas yang bertugas Mengarahkan, menyelenggarakan, merumuskan, mengembangkan, mengelola, mengkoordinasikan dan bertanggung jawab atas pedoman teknis pelaksanaan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi, dan mendukung tugas DPMPTSP sesuai dengan kewenangannya, Fungsi dari DPMPTSP adalah

1. Penyusunan pedoman teknis di bidang periklanan, data dan informasi, pemantauan dan pengaduan penanaman modal, perizinan, izin ekonomi dan sosial, izin pembangunan dan lingkungan hidup.
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik di bidang periklanan, data dan informasi, pemantauan dan pengaduan penanaman modal, perizinan, perizinan ekonomi dan sosial, perizinan pembangunan dan lingkungan hidup.
3. Pembinaan dan penyelenggaraan di bidang periklanan, data informasi, pemantauan investasi dan perizinan, pengelolaan dan pengaduan, perizinan ekonomi dan sosial, izin pembangunan dan lingkungan hidup.

4. Promosi, data informasi, pemantauan, pengelolaan dan penanganan pengaduan, pembinaan dan pelaksanaan di bidang penanaman modal dan perizinan, sektor perizinan ekonomi dan sosial, sektor perizinan pembangunan dan lingkungan hidup.
5. Pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan kinerja departemen

Pada bidang perizinan ekonomi dan sosial penanaman modal melayani 8 perizinan yaitu:

1. Izin prinsip penanaman modal
2. Izin prinsip perluasan penanaman modal
3. Izin prinsip perubahan penanaman modal
4. Izin usaha
5. Izin usaha perluasan
6. Izin usaha perubahan
7. Izin prinsip penggabungan perusahaan
8. Izin usaha penggabungan perusahaan

Disamping itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam mengeluarkan perizinan dan non perizinan dari Tahun 2017-2021 dengan jumlah sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah perizinan dan non perizinan yang terbit di DPMPTSP Kota Batam tahun 2017-2021

Jumlah Perizinan dan non perizina yang terbit				
2017	2018	2019	2020	2021
12.608 Izin	9.095 Izin	2.987 Izin	4.509 Izin	6.604 Izin

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam.

DPMPTSP berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang ingin mengurus perizinan, DPMPTSP memiliki website perizinan untuk memfasilitasi masyarakat dalam mengurus administrasi, namun masih kurangnya sosialisasi yang baik kepada masyarakat, karena masih ada sekelompok kecil masyarakat yang belum paham menggunakan teknologi berbasis online. Salah satunya pada perizinan UMKM, masih banyak masyarakat khususnya pelaku UMKM yang belum paham terhadap prosedur pengurusan perizinan di sektor penanaman modal dan dokumen yang diberikan pemohon kepada pegawai untuk pengajuan perizinan kurang lengkap, sehingga tidak efektif dan memperlambat pekerjaan., namun dapat dilihat masih ada beberapa kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pengguna layanan merasa blum puas terhadap pelayanan tersebut.

DPMPTSP Kota Batam dalam memberikan pelayanan perizinan dengan berbasis online, dimana masyarakat dapat memasukkan data pribadi melalui website. Namun pelayanan perizinan penanaman modal DPMPTSP Kota Batam masih belum efektif dikarenakan target presentase penyelesaian perizinan sesuai waktu SOP Terlihat pada Rencana kerja DPMPTSP pada tahun 2022, dimana ditetapkan 95% dan izin yang terbit sesuai waktu SOP, capaian realisasi hanya mencapai 71,81% masih terdapat kekurangan capaian realisasi sebesar 27,19%, maka dapat dilihat bahwa DPMPTSP Kota Batam masih kurang dari target yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan dalam penyelesaian perizinan sesuai waktu SOP. Dengan pelayanan yang berbasis online juga akan membuat perubahan yang awalnya manual

menjadi sistem online, sehingga sebagai pengguna layanan pemula maka akan kesulitan untuk mendapatkan informasi dan bagaimana cara menggunakan nya.

Efektivitas organisasi pemerintah daerah adalah kemampuan organisasi pemerintah daerah untuk menciptakan produk atau layanan untuk memuaskan pelanggannya, dan menghasilkan tindakan dan perilaku untuk memenuhi lingkungan yang lebih besar atau komponen penting lainnya dari sistem yang lebih besar, yaitu pemerintah daerah (Ismaya et al., 2022). Efektivitas layanan yang baik harus menghindari keluhan sebanyak mungkin, apabila ada keluhan, harus dilakukan tindakan untuk memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif, sehingga dapat menyelesaikan masalah yang ada dengan baik (Ratminto dan Atik Winarsih dalam (Marlin et al., 2019) Maka pelayanan yang baik seharusnya sudah tidak ada lagi keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif karena menggunakan teori untuk sebuah penjelasan, sehingga dapat disimpulkan menjadi sebuah kesimpulan. Oleh sebab itu, penelitian dilaksanakan dengan penjabaran, penggambaran dan ringkasan dalam berbagai situasi guna memperoleh pemahaman mengenai Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam Tahun 2022.

Objek dalam penelitian ini adalah Pelayanan terkait Perizinan usaha berbasis online . Lokasi Penelitian di Kota Batam. Alasan peneliti memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian adalah, ketika peneliti melakukan studi pustaka terkait lokasi ini maka lokasi ini yang paling sesuai untuk menyelesaikan rumusan masalah peneliti. Dalam penelitian ini fokus penelitiannya adalah melihat dari fenomena-fenomena perizinan usaha yang dikeluarkan tidak sesuai dengan waktu SOP dan melihat dari indeks kepuasan masyarakat yang masih banyak menilai kurang nya pelayanan di DPMPTSP Kota Batam.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan orang yang menerima pelayanan dikenal sebagai pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik sangat penting untuk mendukung tercapainya efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. DPMPTSP Kota Batam merupakan dinas yang memberikan pelayanan publik perizinan, yang berperan untuk menggerakkan roda perekonomian dan peningkatan pembangunan Kota Batam. DPMPTSP Kota Batam menggunakan sistem online dalam memberikan pelayanan perizinan yaitu sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) merupakan izin usaha yang diberikan kepada suatu badan usaha untuk memulai dan melaksanakan suatu kegiatan usaha dan dinilai berdasarkan tingkat risiko dari kegiatan usaha tersebut. OSS salah satunya dapat digunakan oleh pelaku usaha mikro kecil menengah (UMKM) dalam pembuatan perizinan, sistem ini digunakan untuk mempermudah pelaku usaha dalam pembuatan perizinan sebagai legalitas usaha mereka. Berikut data perizinan melalui sistem OSS DPMPTS Kota Batam tahun 2022:

Tabel 2. Rekap Data Perizinan Tahun 2022

No	Sektor	Oss Rba	
		Terbit Otomatis	Terbit Verifikasi
1	Energy Sumber Daya Mineral	39	0
2	Kelautan Dan Perikanan	744	8
3	Kesehatan	682	29
4	Ketenagakerjaan	75	44
5	Komunikasi Dan Informatika	23	0
6	Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah	14	0
7	Lingkungan Hidup Dan Kehutanan	13	0
8	Pariwisata	2179	31
9	Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat	925	6
10	Pendidikan Dan Kebudayaan	188	0
11	Perdagangan	4622	31
12	Perhubungan	138	0
13	Perindustrian	4393	388
14	Pertanian	235	3
15	Sosial	6	0
	Total	14276	540

Sumber: DPMPTSP Kota Batam 2022

Berdasarkan Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa umlah perizinan yg paling banyak di sektor perdagangan dengan jumlah 4.622 terbit otomatis dan 31 terbit verifikasi, sementara sektor yang paling sedikit yaitu sektor sosial dengan jumlah 6 terbit otomatis.

Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam

Pada penelitian ini objek penelitiannya ialah pelayanan perizinan berbasis online di DPMPTSP Kota Batam. Pelayanan perizinan sangat dibutuhkan bagi masyarakat sebagai bentuk legalitas usaha, maka Pemerintah terus melakukan berbagai upaya untuk mencari jalan keluar yang baik untuk mengatasi permasalahan perizinan. Salah satu upayanya adalah dengan mewujudkan pelayanan terpadu satu pintu. DPMPTSP adalah salah satu jenis program pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, mengurangi birokrasi pelayanan baik yang berwenang maupun tidak, serta mendorong tata kelola pemerintahan yang baik. Secara umum, DPMPTSP merupakan suatu bentuk pelayanan berlisensi dan tidak berlisensi yang diselenggarakan oleh pemerintah, dan prosesnya dimulai di satu tempat mulai dari tahap permohonan izin hingga penerbitan izin.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam berupaya untuk mencapai efektivitas pelaksanaan program pelayanan perizinan berbasis online. Peneliti menggunakan teori Campbel J.P Sebagai Berikut:

a. Keberhasilan Program

Pada Indikator ini efektifitas Efektivitas program dapat dicapai melalui kemampuan operasional dalam penyelenggaraan program kerja sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini keberhasilan program tercermin pada proses dan struktur kegiatan yang dilakukan di lapangan. Keberhasilan program ini tidak hanya diukur dari kemudahan penggunaannya, namun juga dari seberapa antusias dan pemahaman para pelaku ekonomi terhadap layanan berbasis online.

Keberhasilan program ini terletak pada kemudahan penggunaannya. Perizinan online dinilai sangat mudah digunakan karena pemohon hanya perlu memiliki akun dan koneksi internet agar dapat mengakses website perizinan. OSS RBA dinilai lebih memberikan kemudahan bagi pemangku kepentingan dunia usaha dengan mengintegrasikan dan memusatkan sistem OSS. Oleh karena itu, karena adanya subsistem monitoring yang berfungsi sebagai sarana pemantauan terhadap seluruh OSS RBA dan izin usaha berbasis risiko, maka kurangnya informasi dan pemahaman pemangku kepentingan dunia usaha terkait OSS RBA.

Penerapan perizinan berbasis online akan dimaksimalkan melalui partisipasi masyarakat sebagai pelaku ekonomi dalam pelaksanaannya. Namun benar juga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan memahami keberadaan sistem online. Hal ini akan memungkinkan DPMPTSP Kota Batam memaksimalkan dan mengintensifkan upayanya untuk mencapai keberhasilan yang maksimal, termasuk melakukan penyadaran masyarakat terhadap permasalahan perizinan berbasis online.

b. Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran adalah menentukan sasaran sesuai dengan kebutuhan sasaran dalam melakukan pelaksanaan program. Bila dilihat sasaran OSS RBA guna memberikan kemudahan dan kepastian pelayanan perizinan kepada pemohon sudah tercapai dengan kecepatan itu maka izin yang dikeluarkan juga harus sesuai SOP, namun dalam penyelenggaraannya masih ada pelaku yang belum mendaftarkan usahanya sebagai bentuk legalitas. Hal ini terjadi karena masih ada pelaku usaha yang tidak mengetahui pentingnya izin usaha dan pelayanan berbasis online ini. Kesadaran masyarakat masih kurang dan ketidak pahaman masyarakat terhadap teknologi terkhususnya pada usaha menengah-kecil yang memiliki persepsi negative bahwa pengurusan perizinan itu sulit. Maka sangat diperlukan peran DPMPTSP untuk melakukan sosialisasi agar masyarakat sebagai pelaku usaha mengetahui bahwasannya mengurus perizinan itu kini sudah mudah dan cepat.

c. Kepuasan Terhadap Program

Pelayanan perizinan berbasis online sebelumnya, pelaku usaha sebagai pemohon harus menyelesaikan proses perizinan dalam jangka waktu yang lama, dikarenakan perizinan melalui beberapa proses dengan instansi terkait dan akhirnya dikeluarkan oleh PTSP Kota Batam. Sehingga menimbulkan pandangan kurang baik dan rendahnya kepuasan masyarakat terkait pelaksanaan perizinan. Pelayanan perizinan berbasis online telah diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Batam untuk menyelesaikan segala masalah terkait proses perizinan yang sulit dan rumit. Dengan diselenggarakan program perizinan berbasis online ini masyarakat yang menggunakan pelayanan sudah cukup merasa puas, dimana masyarakat tidak memakan waktu dan biaya. Dikarenakan masyarakat yang ingin

mengurus izin usaha dapat memasukkan persyaratan yang telah ditentukan pada website yang dapat diakses dimanapun.

d. Tingkat Input dan Output

Tingkat input dan output mencakup beberapa unsur yang berhubungan mengenai proses perizinan berbasis online dan keberhasilan proses tersebut. Dalam hal ini masukannya (input) berasal dari apa yang dilakukan penyedia layanan dalam lisensi berbasis online itu sendiri agar proses dapat berjalan, Keluaran (Output) OSS RBA berupa NIB dan Izin, dan keluaran OSS RBA berdasarkan klasifikasi risiko tertentu dan juga respon dari laporan pengaduan.

Pada tataran output dan input, dapat dikatakan bahwasannya sosialisasi sebagai input dapat mempengaruhi badan usaha untuk mendaftarkan dirinya sebagai melalui OSS RBA. Terdapat hambatan juga karena izin yang masuk masih ada izin yang dikeluarkan tidak sesuai SOP. pelayanan perizinan berbasis online ini berhasil walaupun masih ada kendala dilapangan seperti proses verifikasi yang memiliki alur masih bolak balik dan masih ada masyarakat yang belum paham dengan sistem online sehingga diperlukannya sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTS Kota Batam. Terkait laporan pengaduan pihak penyelenggara yaitu DPMPTSP Kota Batam langsung memberikan respon nya di dalam SPAN Lapor yang dapat diakses oleh masyarakat sebagai pelaku usaha untuk memasukkan pengaduannya.

e. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Tujuan penerapan izin berbasis online secara keseluruhan telah tercapai dalam pelaksanaan dan tujuannya. Meskipun hasil pelaksanaan program telah mencapai tujuan, namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya dan perlu perbaikan dari segi regulasi dan sumber daya manusia. Sistem OSS yang kadang error tidak bisa diakses sehingga terhambat verifikasi nya yang akan melebihi dari waktu SOP yang telah ditentukan. DPMPTSP Kota Batam tetap terus melaksanakan sosialisasi dan bimbingan teknis secara lebih dekat baik kepada masyarakat sebagai pelaku usaha terutama bagi pelaku usaha UMKM karena pada umumnya pengurusan izin usaha harus menggunakan Nomor Induk Berusaha (NIB), tetapi masih banyak masyarakat yang tidak paham cara membuat NIB di sistem Online tersebut sehingga masyarakat beranggapan bahwa pengurusan perizinan ini sulit sehingga masih banyak pelaku UMKM yang tidak memiliki legalitas usaha nya. Namun ada juga masyarakat yang mau mengurus izin usaha nya tapi tidak paham dengan sistem nya maka pelaku usaha itu datang langsung ke kantor, dimana yang seharusnya tidak perlu datang langsung karna untuk mnghemat biaya transportasi tapi karena tidak paham maka masyarakat harus datang ke kantor untuk mengurus izin usaha nya.

4. KESIMPULAN

Penulis bisa menarik kesimpulan bahwasannya pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis online di Kota Batam sudah berjalan dalam memberikan kemudahan perizinan namun masih belum efektif. Namun dalam hal ini pelaksanaannya masih ditemukan kendala seperti kurangnya mendapatkan informasi serta pemahaman masyarakat, serta tumpang tindih kewenangan berdampak pada proses pengelolaan pelayanan perizinan. Hal ini terlihat dari penjelasan berikut ini :

- a. Dari segi keberhasilan program perizinan berbasis online ini telah dilaksanakan namun belum mencapai hasil yang maksimal. Sebab, teridentifikasi beberapa kendala, antara lain adanya tumpang tindih peraturan karena Kota Batam

mempunyai dua kewenangan perizinan. Selain itu, kurangnya antusiasme pelaku ekonomi untuk berpartisipasi dalam OSS RBA sehingga menyebabkan kurangnya informasi dan rendahnya pemahaman pelaku usaha mengenai OSS RBA.

- b. Pada keberhasilannya adalah tujuan penerapan layanan perizinan berbasis online atau OSS RBA agar memberikan kemudahan dalam proses perizinan bagi para pelaku usaha. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa OSS RBA, juga dikenal sebagai pelayanan perizinan berbasis online, beroperasi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Namun, banyak pelaku usaha yang belum mengetahui OSS RBA dan pentingnya legalitas bagi pelaku usaha.
- c. Pengaduan yang dilaporkan oleh pelaku usaha di SPAN Lapor langsung direspon oleh DPMPTSP sehingga tidak ada pengaduan yang sedang dalam proses atau ditolak. Sehingga masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan perizinan berbasis online ini.
- d. Pada indikator input dan output dalam pelaksanaan perizinan berbasis online, Sebagai langkah awal dalam proses penerapan OSS RBA, badan usaha dapat menggunakan OSS RBA dan mendaftarkan izinnya, dengan mempertimbangkan input dan output pada saat penerapan perizinan berbasis online, sosialisasi, dan periklanan dapat didorong. Oleh karena itu, proses penerapan OSS RBA dapat dikatakan membuahkan hasil yang sangat positif, dan apabila dilihat output dan input dalam perizinan yang masuk dan perizinan yang diterbitkan sudah sesuai SOP namun tetap ada perizinan yang masih belum sesuai SOP dikeluarkannya. Perizinan yang tidak sesuai SOP bisa terhambat karena sistem OSS tidak bisa diakses sehingga penyelenggara tidak bisa memverifikasi dan masih ada syarat yang kurang jelas atau belum lengkap sehingga outputnya pengajuan izin usaha bisa dibatalkan.
- e. Dari segi indikator kinerja tujuan secara keseluruhan, penerapan perizinan berbasis online telah mencapai implementasi dan tujuannya. Meskipun hasil pelaksanaan program telah mencapai tujuan, namun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya dan perlu adanya perbaikan baik dari segi regulasi, sumber daya manusia, maupun sarana atau prasarana.

Beberapa rekomendasi dibuat berdasarkan temuan di atas tentang seberapa efektif layanan perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam, antara lain:

1. Sebaiknya DPMPTSP Kota Batam menyediakan panduan berupa video dan melakukan sosialisasi Secara berkala memberikan kepada masyarakat dan pelaku ekonomi untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai legalitas izin dan pelaksanaan izin berbasis online atau OSS RBA agar tujuan dapat tercapai secara optimal.
2. Melaksanakan kerjasama dengan lembaga lain, masyarakat dan media massa guna periklanan dan kehumasan menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya usaha kecil dan menengah.
3. Sebaiknya Dinas Pelayanan Terpadu Penanaman Modal dan Integrasi Kota Batam hendaknya memberikan layanan pendukung atau mobile service untuk meningkatkan legalitas berusaha melalui pembuatan NIB melalui OSS RBA.
4. Menyediakan dengan optimal sarana dan prasarana pendukung sehingga pelayanan perizinan di DPMPTSP berfungsi optimal, termasuk penyediaan internet stabil dan kegiatan pendamping OSS.

5. DAFTAR PUSTAKA

Dari buku teks:

- Damanik, Berlin Joan, Hasyim, Pratiwi, I., Butarbutar, M., Purba, S., Ismail, M., & Syukriah, Akbari elijihad. (2023). "Pengantar Manajemen Pelayanan Publik" (R. Watrianthos (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Fadhallah. (2021). Wawancara. UNJ Press.
- Fiantika, F. rita, Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). "Metodelogi Penelitian Kualitatif" (Y. Novita (ed.)). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). "Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)". Dedikasi, 22(2), 105.
- Irfadat, T. (2021). "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil". Jakad Media Publishing.
- Ismaya, N., Mustafa, La, O., & Jopang. (2022). Kualitas Pelayanan Publik (T. Q. Media (ed.)). CV.Penerbit Qiara Media.
- Nugroho, Sapto, S., & Haryani, Tri, A. (2021). Hukum Perizinan Berbasis OSS (Online Single Submission) (Sarjiyati (ed.)). Lakeisha.
- Sawir, M. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep , Teori Dan Aplikasi. Deepublish.
- Semil, N. (2018). Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia. Kencana.
- Triana, A. (2019). "Peran Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Dalam Mengatasi Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak Di Kota Balikpapan". Sosiatri Sosiologi, 7(23), 184–195.
- Victorianus, & Puang, R. (2015). Hukum Pendirian Usaha Dan Perizinan. Deepublish. 1
- Wagiman, Heriani, I., Iwan Henri Kusnadi, S. A., Hamid, A., Roli Pebrianto, K. R., & Henry Kristian Siburian, N. R. Y. (2023). Hukum Tata Ruang (M. Sari (ed.)). Global Eksekutif Teknologi.

Dari skripsi/tesis/desertasi/jurnal:

- Dewi, A. K. (2022). "Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Sipto Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus Provinsi Jawa Tengah. Diploma Thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri", 1–13.
- Juliansyah, E., Negara, J. A., Juliansyah, E., & Ibu, B. (2018). "Analisis kualitas pelayanan pada kantor kelurahan bugis kota samarinda". Administrasi Publik, 2(2), 1–13.
- Lihardi, M. indah, & Freffy, H. T. R. (2021). "Efektivitas Pelaksanaan Program BantuanLangsung Tunai Dana Desa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Teratak Jering Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi". Pendidikan Tambusai, 5(2614–3097), 7521–7526.
- Marlin, M., Daud, L., & Marthen, K. (2019). "Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado". Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintah, 3(3), 1–11.
- Maulana, R., & Jamhir. (2020). "Konsep Hukum Perizinan Dan Pembangunan". Jurnal Justisia, 21(1), 1–9.
- Mirfaq, R., Gunawan, W., & Akbar, I. (2021). "Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019". Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra), 1(2), 88–100.

- Nala, M. M. S. J., & Nastia. (2020). "Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton". *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1–23.
- Nur'aini, A. (2021). "Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol". *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 1–208.
- Rizky Fitriyansyah, Aries Djaenuri, & Mansyur. (2020). "Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh". *Visioner : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(4), 685–694.
- Salsabila, A. (2021). "Efektivitas Pelayanan Izin Usaha melalui Online single submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor". *Nucl. Phys.*, 104–116.
- Savinatunazah, V. (2019). "Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis". *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 70–77.
- Sholihah, K. A. (2019). "Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Berbasis Online Terhadap Usaha Kecil Dan Menengah (Studi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batanghari)". 9–25.
- Suhartoyo, S. (2019). "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)". *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154.
- Taufik, A., Bahri, S., & Juharni. (2022). "Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan The Effectiveness of Licensing Services at The One Door Integrated Licensing and Investment". *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 5(1), 28–34.