

**Implementasi Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik  
(Online Single Submission) Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik  
Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Minahasa Tenggara**

***Implementation of an Integrated Electronic Business Licensing System  
(Online Single Submission) as an Effort to Improve the Quality of Public Services at the  
Investment and One-Stop Services Office of Southeast Minahasa***

**Marsela Fransisca Walangitan<sup>(1)</sup>, Johnny A. F. Kalangi<sup>(2)</sup>, Eveline J. R. Kawung<sup>(2)</sup>**

1) Mahasiswa Pascasarjana Program Studi Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan, Universitas Sam Ratulangi, Manado

2) Staff Pengajar dan Peneliti pada Program Studi Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan, Universitas Sam Ratulangi, Manado

\*Penulis untuk korespondensi: mfwalangitan@gmail.com

---

Naskah diterima melalui e-mail jurnal ilmiah agrisocioekonomi@unsrat.ac.id

: Selasa, 26 Juli 2022

Disetujui diterbitkan

: Rabu, 28 September 2022

---

**ABSTRACT**

*This study aims to describe or find out the implementation of an electronically integrated business licensing system (online single submission) in improving the quality of public services at the Southeast Minahasa One-Stop Investment and Services Agency. The research was located at the Investment and One Stop Service Office of Southeast Minahasa Regency as the research location. This study uses a qualitative approach to process the data obtained from the research location where the data is in the form of words, sentences, schemes or pictures. This research is a descriptive research, namely to find out or describe the reality of the events studied or research conducted on independent or single variables, without making comparisons or connecting with other variables. A total of 8 informants in this study were selected because they know the problems regarding the quality of public services. The data collected in this study is data that is in accordance with the research focus, namely verbal data which is information from related parties, which consists of primary data and secondary data. Data collection techniques used are observation, in-depth interviews, and documentation. Data analysis in this research is by data reduction, data display, and data conclusion/verification. The results obtained from the aspect of tangible is quite good but there are inadequate facilities and infrastructure, the aspects of reliability, responsiveness, assurance and empathy are appropriate as they should be.*

*Keywords : businessmen; service; licensing; electronic system*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau mengetahui implementasi sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (*online single submission*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Minahasa Tenggara. Penelitian berlokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara sebagai lokasi penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian dimana data berupa kata, kalimat, skema atau gambar. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Sebanyak 8 informan dalam penelitian ini yang dipilih karena mengetahui permasalahan tentang kualitas pelayanan publik. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang sesuai dengan fokus penelitian yaitu data verbal yang merupakan informasi pihak-pihak terkait, yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini yakni dengan reduksi data, display data, dan kesimpulan/verifikasi data. Hasil penelitian diperoleh dari aspek bukti langsung (*tangible*) sudah cukup baik namun terdapat sarana dan prasarana belum memadai, aspek keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) sudah sesuai sebagaimana mestinya.

Kata kunci : pelaku usaha; pelayanan; perizinan; sistem elektronik

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, perizinan berusaha yang diterbitkan oleh kementerian/ lembaga dan Pemerintah Daerah untuk memulai, melaksanakan, dan mengembangkan usaha dan/ atau kegiatan perlu dimtata kembali agar menjadi pendukung dan bukan sebaliknya menjadi hambatan perkembangan usaha dan/atau kegiatan. Penataan kembali dilakukan pada sistem pelayanan, dan regulasi sesuai dengan tuntutan dunia usaha, perkembangan teknologi, dan persaingan global. Penataan kembali sistem pelayanan dilakukan terutama pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pelayanan PTSP pada pemerintah khususnya Pemerintah Daerah disempurnakan menjadi lebih efisien, melayani, dan modern. Salah satu yang paling signifikan adalah penyediaan sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission-OSS*). Melalui OSS tersebut, pelaku usaha melakukan pendaftaran dan mengurus penerbitan izin usaha dan penerbitan izin komersial dan/atau operasional secara terintegrasi.

Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menjadi dasar kebijakan adanya *Online Single Submission* (OSS). Sistem OSS dibentuk dengan tujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap pengurusan perizinan yang berbelit-belit, menguras biaya, lambat dan menyita banyak waktu. Oleh karena itu pemerintah mengeluarkan peraturan baru mengenai sistem OSS yang mempermudah pengurusan berbagai perizinan usaha. Dengan adanya sistem OSS memberikan manfaat antara lain :

1. Mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha, baik prasyarat untuk melakukan usaha (izin terkait lokasi, lingkungan, dan bangunan), izin usaha, maupun izin operasional untuk kegiatan operasional usaha di tingkat pusat ataupun daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyaratan izin.
2. Memberikan fasilitas bagi pelaku usaha untuk terhubung dengan semua pemangku

kepentingan dan memperoleh izin secara aman, cepat, dan *realtime*.

3. Memberikan fasilitas bagi pelaku usaha melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat.
4. Memberikan fasilitas bagi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB).

Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) merupakan kebijakan yang dibuat untuk dijalankan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah, termasuk Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara, khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara, yang dibentuk berdasarkan Perda Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara sebagai representasi dari kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah dalam bidang perizinan, memiliki peran sangat penting dikarenakan tugasnya yang sangat besar dalam mendukung Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara dalam menjalankan pelayanan publik. Dengan adanya sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) diharapkan dapat mempercepat proses pengurusan perizinan berusaha sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara yang memuaskan masyarakat.

Menurut Sinambela (2010) secara teori, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi, kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Secara khusus kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara dengan adanya sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) belum maksimal. Hal ini dikarenakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara tidak menerapkan 3 (tiga) model pelayanan bagi masyarakat dalam mengakses sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*), ketiga pelayanan tersebut antara lain :

#### 1. Pelayanan Mandiri

Pelayanan mandiri merupakan bentuk pelayanan kepada masyarakat/pemohon sebagai subyek hukum penerima layanan dengan menyediakan komputer di kantor layanan dan *wifi* gratis untuk mempermudah penerima layanan dalam mengakses sistem OSS, namun masih kurang memadai. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara seharusnya menyediakan fasilitas tersebut, agar masyarakat menerima kemudahan bagi mereka yang sudah paham teknologi informatika dan membutuhkan fasilitas perangkat komputer dan *wifi* untuk pengaksesan.

#### 2. Pelayanan Perbantuan/Pendampingan

Pelayanan perbantuan/pendampingan yaitu layanan yang dibuka gerai khusus untuk memberikan kemudahan layanan pendampingan kepada masyarakat yang tidak begitu paham dalam mengakses sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*), yang juga belum tersedia.

#### 3. Pelayanan Prioritas

Adapun pelayanan prioritas dibagi dalam beberapa layanan, diantaranya prioritas difabel,

merupakan layanan pendampingan prioritas langsung diruang khusus untuk pengusaha difabel mulai dari pengurusan pengajuan akun OSS sampai izin usaha yang diminta. Prioritas berikutnya bagi ibu hamil dan lanjut usia, layanan ini sama diberikan bagi mereka dengan memberikan prioritas layanan berupa fasilitas pendampingan khusus. Prioritas yang terakhir adalah memberikan prioritas pendampingan bagi calon pengusaha dengan modal usaha di atas 5 milyar, dimaksudkan bahwa bagi daerah berkembang sangat membutuhkan investasi, sehingga pengusaha besar ini menjadi skala prioritas layanan khusus. Disediaknya ruang khusus untuk melayani, sehingga calon investor merasa nyaman dan mendapatkan kemudahan, yang dari hasil pengamatan belum juga tersedia.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (*online single submission*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Minahasa Tenggara?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan atau mengetahui implementasi sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (*online single submission*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Minahasa Tenggara.

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat yang hendak diperoleh dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Akademis

Melalui penelitian ini diharapkan diperoleh kebenaran pengetahuan yang dapat dipertanggungjawabkan dalam pengembangan ilmu administrasi publik khususnya pada kajian implementasi sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (*online single submission*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Minahasa Tenggara.

## 2. Praktis

Melalui penelitian ini diperoleh temuan-temuan penelitian yang akan dijadikan sebagai bahan rekomendasi bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Minahasa Tenggara secara umum dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui implementasi sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (*online single submission*).

### METODE PENELITIAN

#### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek penelitian dimana kegiatan penelitian dilakukan. Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk mempermudah atau memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian. Adapun alasan dipilihnya lokasi penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara sebagai lokasi penelitian, karena belum pernah diadakan penelitian yang serupa khususnya mengenai Implementasi Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Minahasa Tenggara.

#### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian dimana data berupa kata, kalimat, skema atau gambar dengan mengacu pada konsep yang digunakan, yaitu untuk mengetahui dan memahami Implementasi Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Minahasa Tenggara. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

#### Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini menggunakan teori dari Parasuraman mengenai kualitas pelayan dengan indikator sebagai berikut :

1. Bukti langsung (*tangible*), adalah sebuah bukti yang konkret atas kemampuan yang dimiliki oleh suatu organisasi atau instansi guna menampilkan yang terbaik. Dalam hal ini bisa dilihat dari fasilitas, perlengkapan teknologi yang mendukung, serta segi sisi fisik tampilan bangunan hingga penampilan pegawai.
2. Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan yang dimiliki oleh organisasi/instansi dalam memberikan pelayanan yang sesuai sebagaimana mestinya. Dalam hal ini dapat berkaitan dengan ketepatan waktu, kecepatan, sikap simpatik serta tidak adanya kesalahan yang dilakukan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), adalah kecepatan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan atau dapat dikatakan responsif dalam melayani seperti halnya dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah untuk dimengerti.
4. Jaminan (*assurance*), adalah sebuah kepastian berupa jaminan yang diperoleh dari sikap sopan santun pegawai, pengetahuan yang dimiliki, serta komunikasi yang terjalin dengan baik sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya.
5. Empati (*empathy*), adalah sebuah bentuk pemberian berupa perhatian yang tulus serta bersifat pribadi kepada pemangku kebutuhan (*stakeholder*). Hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan pemangku kebutuhan secara akurat dan spesifik.

#### Informan Penelitian

Informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah aparatur pemberi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Minahasa Tenggara dan masyarakat umum penerima pelayanan yang ada terdiri dari :

1. Unsur Pegawai : 3 orang
2. Unsur Masyarakat : 5 orang

Sebanyak 8 informan dalam penelitian ini yang dipilih karena lebih mengetahui permasalahan tentang kualitas pelayanan publik.

### **Sumber Data**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang sesuai dengan fokus penelitian yaitu data verbal yang merupakan informasi pihak-pihak terkait, yang terdiri dari :

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari lapangan atau dari masyarakat. Data ini diperoleh dalam bentuk verbal, kata-kata atau ucapan lisan atau perilaku dari subjek (informan) secara langsung.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan. Data sekunder bersumber dari literatur, dokumen-dokumen tertulis, serta laporan-laporan yang digunakan sebagai pelengkap dari data primer. Sumber data pendukung dalam penelitian ini adalah literatur, dokumen-dokumen tertulis, serta laporan-laporan terkait penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2010), teknik pengumpulan data yang bisa digunakan dalam penelitian deskriptif maupun kualitatif adalah Observasi, wawancara mendalam (*In depth Interview*), dan dokumentasi.

1. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau masalah yang tampak, memperhatikan semua hal yang terjadi.
2. Wawancara, yaitu suatu percakapan secara tatap muka (bertemu langsung dengan yang di wawancarai). Wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh: (a) rekonstruksi yang terjadi sekarang tentang orang, kejadian, aktivitas, kelompok atau organisasi, perasaan, motivasi, pengakuan, kerisauan, dan sebagainya; (b) rekonstruksi keadaan berdasarkan pengalaman masa lalu; (c) proyeksi keadaan yang diharapkan terjadi pada masa datang dan verifikasi, pengecekan, dan pengembangan informasi yang telah didapat sebelumnya.
3. Studi Kepustakaan atau Dokumentasi, yaitu mengumpulkan, mempelajari, serta menyeleksi berbagai teori, kaidah-kaidah atau informasi yang didapat dari buku-buku, dokumentasi serta laporan-laporan. Dalam konteks ini peneliti akan mempelajari,

memahami dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting.

### **Teknik Analisis Data**

Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan :

#### 1. Reduksi Data

Data yang telah terkumpul ditulis/diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang rinci. Laporan ini akan terus menerus bertambah dan akan menambah kesulitan bila tidak segera dianalisis. Laporan-laporan tersebut perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal penting, diberi susunan yang lebih sistematis, ditonjolkan pokok-pokok yang penting, sehingga lebih mudah dikendalikan. Data yang direduksi memberi gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah untuk mencari kembali data yang diperoleh bila diperlukan. Reduksi data dapat pula membantu dalam memberikan kode kepada aspek-aspek tertentu.

#### 2. Display Data

Pada tahap ini, mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang lazim digunakan dalam penelitian ini adalah bentuk teks naratif. Maksud dari teks naratif ialah peneliti mendeskripsikan informasi yang telah diklasifikasikan sebelumnya kemudian dibentuk simpulan dan selanjutnya simpulan tersebut disajikan dalam bentuk teks naratif.

#### 3. Kesimpulan/Verifikasi Data

Kesimpulan merupakan upaya untuk mencari arti, makna, penjelasan yang dilakukan terhadap data-data yang telah dianalisis dengan mencari hal-hal penting. Kesimpulan disusun dalam bentuk pernyataan singkat dan mudah dipahami dengan mengacu kepada tujuan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Lokasi Penelitian**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Minahasa Tenggara mempunyai tugas dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik pelayanan kepada masyarakat di bidang koordinasi penanaman

modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang sasaran utamanya yaitu terwujudnya perekonomian daerah yang berkualitas.

Indikator kinerja utama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara sebagaimana yang tercantum dalam Lampiran Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara Tahun 2020 yaitu sebagaimana dimaksud Diktum Kesatu merupakan suatu acuan ukuran kinerja yang digunakan untuk menetapkan rencana kinerja tahunan, menyampaikan rencana kerja dan anggaran, menyusun dokumen penetapan kinerja, menyusun laporan akuntabilitas kinerja serta melakukan evaluasi pencapaian kinerja sesuai dengan dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2019-2023.

Terdapat pula beberapa fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu :

1. Perumusan kebijakan teknis dan pelayanan kegiatan di sektor penanaman modal dan pelayanan terpadu.
2. Penyusunan perencanaan, perkoordinasian dan pembinaan pelaksanaan tugas.
3. Pemberian dukungan atas penyelenggara pemerintahan daerah dibidang koordinasi penanaman modal dan pelayanan terpadu.
4. Penyelenggaraan urusan administrasi kesekretariatan, pengembangan penanaman modal, promosi, kerjasama dan pengendalian serta advokasi kebijakan data penanaman modal.
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara memiliki Visi agar menjadi lembaga yang mampu mewujudkan iklim penanaman modal dan pelayanan perizinan yang berdaya saing menuju Minahasa Tenggara yang berdaulat, berdikari dan berkepribadian.

Dalam rangka untuk mencapai visi tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara mempunyai Misi :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan penanaman modal dan pelayanan perizinan secara profesional.

2. Meningkatkan daya tarik penanaman modal dan pengembangan kerjasama antar daerah/pelaku usaha.
3. Mengoptimalkan kapasitas kelembagaan penanaman modal dan perizinan, keamanan serta persatuan dan kesatuan bangsa.

### Deskripsi Hasil Wawancara

1. Informan B. A. (55 Tahun)

Informan merupakan seorang pegawai berjenis kelamin laki-laki di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara yang mempunyai jabatan sebagai kepala dinas dengan pendidikan terakhir S2 Ilmu Ekonomi. Bukti langsung (*tangible*) menunjukkan bahwa dengan adanya Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) dapat memberikan manfaat kemudahan bagi pelaku usaha dalam mengurus izin usahanya kemudian juga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui kegiatan-kegiatan usaha yang ada di Kabupaten Mitra dengan adanya izin usaha dari pelaku usaha. Meskipun demikian masih terdapat hambatan yang dihadapi yaitu kekurangan SDM (Sumber Daya Manusia) dalam memberikan pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) kepada para pelaku usaha. Keandalan (*reliability*) dalam hal ini menunjukkan bahwa pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara sudah dapat memberikan pelayanan sebagaimana mestinya sesuai dengan harapan masyarakat dalam memberikan layanan yang transparan serta memberikan kemudahan akses bagi pelaku usaha dengan adanya Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*). Meskipun demikian secara khusus pegawai membutuhkan adanya pelatihan agar lebih maksimal lagi dalam memberikan layanan karena pelatihan hanya dilakukan oleh BKPM secara *online* dan DPMPSTSP Provinsi secara *offline* yang dirasa masih kurang efisien karena dibatasi oleh waktu. Daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah dapat dikatakan cepat atau responsif dilihat dengan adanya kemudahan yang diperoleh dengan mengakses Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online*

*Single Submission*) serta adanya penyampaian melalui sosialisasi yang jelas dan mudah untuk dimengerti kepada masyarakat. Jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa pegawai dalam menerapkan *Online Single Submission* (OSS) sudah sesuai dalam memberikan layanan baik dari segi sikap sopan santun pegawai serta komunikasi yang dilakukan antara masyarakat yang akan mengurus perizinan. Hal tersebut terlihat dengan adanya pemberian informasi serta pemahaman yang diberikan pegawai terkait tahapan layanan pendaftaran hingga penerbitan perizinan berusaha pada Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*). Empati (*empathy*) menunjukkan bahwa pegawai begitu peduli dan tulus membantu dengan memberikan perhatian kepada pelaku usaha dalam mengurus perizinan hingga selesai.

## 2. Informan O. S. (42 Tahun)

Informan merupakan seorang pegawai berjenis kelamin perempuan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara yang mempunyai jabatan sebagai kasie penerbitan izin dan rencana dengan pendidikan terakhir S2 Ilmu Ekonomi. Bukti langsung (*tangible*) menunjukkan bahwa penerapan Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) memiliki efektivitas baik dari segi waktu yang apabila berkas lengkap dan jaringan memadai maka tidak dibutuhkan waktu yang lama untuk penerbitannya serta dari segi biaya yang gratis atau tidak ada biaya dalam mengurus perizinan ini. Sistem OSS ini juga begitu praktis untuk digunakan karena pelaku usaha bisa mendaftarkan sendiri kegiatan usahanya sehingga tidak perlu lagi datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Keandalan (*reliability*) dengan adanya Sistem OSS ini yaitu pelayanan yang diberikan lebih mudah, tepat dan praktis karena cepat untuk diakses secara *online* sehingga pelaku usaha dapat menginput sendiri kegiatan usahanya melalui internet. Dalam hal ini pelaku usaha sudah tidak perlu datang langsung dan menunggu Kepala Dinas seperti halnya sebelum diterapkan OSS yang dimana pelaku usaha datang langsung karena izin yang harus ditanda tangani oleh Kepala Dinas (izin langsung), namun sekarang penerapan sistem OSS yang begitu praktis dan cepat dalam memudahkan

pengurusan perizinan karena akan langsung diterbitkan oleh Kementerian Investasi/BKPM. Meskipun demikian masih terdapat beberapa hambatan yang terjadi seperti belum maksimalnya sosialisasi yang diberikan sehingga perlu ditingkatkan nantinya agar pelaku usaha tidak kekurangan informasi tentang perizinan berusaha pada sistem OSS ini. Kemudian masih terdapat pelaku usaha yang tidak memiliki *handphone* yang dapat mendukung akses internet sehingga agak kesusahan untuk mengurusnya. Daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa adanya sistem OSS membawa perubahan yang nyata dalam proses pelayanan menjadi mudah, cepat dan jelas untuk dimengerti oleh pelaku usaha karena lebih praktis dalam menggunakannya. Jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa pegawai memberikan kepastian yang nyata dalam pelaksanaan OSS ini dilihat dari kemudahan yang didapatkan serta komunikasi yang terjalin oleh para pegawai dalam menginformasikan kepada pelaku usaha terkait dengan sistem OSS. Empati (*empathy*) menunjukkan bahwa pegawai memberikan perhatian yang tulus dalam memberikan layanan serta memenuhi kebutuhan pelaku usaha dalam mengurus perizinan tersebut.

## 3. Informan K. A. (28 Tahun)

Informan merupakan seorang wiraswasta berjenis kelamin laki-laki dengan pendidikan terakhir DII Administrasi Perkantoran. Bukti langsung (*tangible*) menunjukkan bahwa adanya sistem OSS ini lebih baik untuk digunakan dalam penerapannya karena membantu memudahkan pelaku usaha mengurus perizinan dengan lebih praktis bisa melalui internet. Meskipun demikian masih juga terdapat beberapa kendala apabila sinyal tidak stabil yang menyebabkan tidak bisa mengakses OSS tersebut kemudian juga masih terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui adanya sistem OSS ini karena belum meratanya sosialisasi sehingga pelaku usaha masih kekurangan informasi terkait perizinan berusaha pada sistem OSS ini. Keandalan (*reliability*) dengan adanya sistem OSS ini pelaku usaha merasa dimudahkan dalam mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga dapat sesuai dengan harapan yang ada. Daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa sistem OSS ini sangat membantu pelaku usaha yang dimana

layanan tersebut begitu cepat dapat terselesaikan hanya dalam jangka waktu satu hari saja. Jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa adanya sistem OSS ini memberikan kepastian yang benar-benar tepat apabila berkas-berkas yang ada sudah lengkap sehingga bisa langsung diproses hingga selesai tidak perlu memakan waktu dalam menunggu penyelesaiannya. Empati (*empathy*) menunjukkan bahwa pegawai memberikan perhatian dengan begitu responsif dan sigap dalam menanggapi berbagai keinginan ataupun kebutuhan yang diperlukan.

#### 4. Informan D. W. (35 Tahun)

Informan merupakan seorang wiraswasta berjenis kelamin laki-laki dengan pendidikan terakhir S2 Hukum. Bukti langsung (*tangible*) menunjukkan bahwa adanya sistem OSS ini membantu memudahkan pelaku usaha untuk mengurus perizinan dengan begitu praktis bisa diakses melalui internet sehingga tidak perlu lagi datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam hal ini kemudahan yang didapatkan dalam mengurus perizinan melalui sistem OSS bisa dirasakan apabila pelaku usaha paham dalam menggunakan teknologi informasi jika tidak tentu akan kesulitan dalam menerapkan sistem OSS ini karena tidak paham akan penggunaannya terutama bagi pelaku usaha yang sudah berumur dan tidak terlalu paham mengaksesnya. Meskipun demikian terdapat masalah yang terjadi kepada pelaku usaha lainnya yang akan mengurus perizinan dimana mereka tidak memiliki *handphone* yang dapat mengakses internet serta tidak memiliki pulsa internet. Keandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa pegawai begitu andal dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu dalam mengurus perizinan ini. Daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa pegawai begitu responsif dan cepat dalam menanggapi serta memberikan layanan bagi pelaku usaha dalam mengurus perizinan, hanya dengan satu hari saja bisa langsung diselesaikan jika berkas yang ada sudah lengkap. Jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa komunikasi antara pegawai bersama dengan pelaku usaha berjalan dengan baik dilihat dengan adanya kepastian yang diberikan serta sikap sopan santun pegawai dalam memberikan layanan terkait perizinan. Empati (*empathy*) menunjukkan bahwa

pegawai memberikan perhatian yang begitu tulus dengan membantu pelaku usaha yang sedang mengurus perizinan hingga selesai.

#### 5. Informan A.S (30 Tahun)

Informan merupakan seorang wiraswasta berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan terakhir S1 Ekonomi. Bukti langsung (*tangible*) menunjukkan bahwa sistem OSS dapat membantu masyarakat dalam mengurus perizinan agar lebih mudah dan praktis karena bisa diakses melalui internet tanpa harus datang secara langsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hanya saja jika pelaku usaha tidak paham dalam mengakses menggunakan sistem OSS ini tentu saja akan merasa kesulitan sehingga tidak merasakan adanya kemudahan dengan adanya sistem OSS, terutama bagi pelaku usaha yang sudah berumur dan tidak paham akan penggunaan teknologi informasi, sehingga kesusahan mengakses. Adapun kendala yang dihadapi ketika menggunakan sistem OSS yaitu sinyal yang tidak stabil sehingga kesulitan dalam mengakses. Keandalan (*reliability*) adanya sistem OSS menjadikan layanan dalam mengurus perizinan lebih cepat dan tepat sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Pegawai begitu andal dalam memberikan layanan serta tepat waktu dalam mengurus perizinan hanya dengan satu hari saja sudah selesai. Daya Tanggap (*responsiveness*), dalam hal ini pegawai memberikan respon yang cepat dan tepat melayani pelaku usaha untuk mengurus perizinan jika berkas pendukung sudah lengkap, sehingga bisa langsung diproses tanpa berlama-lama dan bisa langsung selesai dalam waktu satu hari. Jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa pegawai memberikan pelayanan dengan kepastian berupa jaminan ketepatan dalam melayani serta begitu cepat dalam pengurusan. Hal ini juga bisa terlihat adanya komunikasi yang terjalin baik antara pegawai dengan pelaku usaha yang akan mengurus perizinan. Empati (*empathy*) menunjukkan bahwa pegawai memberikan perhatian yang begitu tulus dan selalu sigap dalam membantu segala kebutuhan pelaku usaha yang akan mengurus perizinan sampai dengan selesai.

#### 6. Informan R. H (29 Tahun)

Informan merupakan seorang wiraswasta berjenis kelamin laki-laki dengan pendidikan

terakhir S1 Administrasi Bisnis. Bukti langsung (*tangible*) membawa pengaruh baik karena memiliki efektivitas yang begitu praktis dalam penggunaannya serta efisien dari segi waktu pengurusannya. Sistem OSS memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dalam mengurus perizinan dengan praktis tanpa perlu datang langsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hanya saja apabila pelaku usaha tidak memiliki jaringan internet tentu tidak dapat merasakan kemudahannya karena tidak dapat mengakses sistem OSS sehingga pelaku usaha harus datang secara langsung untuk mengurus perizinan. Keandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa pegawai telah memberikan layanan dengan sebaik mungkin, dilihat dari keterlibatan pegawai dalam membantu pelaku usaha untuk menyelesaikan pengurusan izin. Dalam hal ini layanan melalui sistem OSS begitu transparan karena dapat dilihat pada setiap prosesnya yang bisa dipantau mulai dari pendaftaran untuk pengurusan izin sampai dengan selesainya izin yang diterbitkan oleh Kementerian Investasi/BKPM. Daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa pegawai begitu responsif dalam memberikan layanan serta kemudahan mengurus perizinan melalui sistem OSS. Jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa pegawai telah memberikan layanan dengan begitu baik dilihat dari sikap sopan santun dalam memberikan layanan serta komunikasi yang baik dengan pelaku usaha guna menyampaikan informasi terkait sistem OSS, mulai dari tahapan pendaftaran sampai proses berakhirnya mengurus perizinan. Empati (*empathy*) menunjukkan bahwa pegawai begitu tulus dalam membantu menyelesaikan kebutuhan pelaku usaha untuk mengurus perizinan hingga selesai, sehingga adanya kepuasan tersendiri karena telah terpenuhi kebutuhan tersebut.

#### 7. Informan P. D (27 Tahun)

Informan merupakan seorang wiraswasta berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan terakhir S1 Ilmu Ekonomi. Bukti langsung (*tangible*) menunjukkan bahwa sistem OSS ini memberikan begitu banyak kemudahan dalam pengurusan izin baik dari segi efektivitas yang praktis dalam pengurusannya karena bisa diakses kapan saja dan dimanapun melalui internet mulai dari pendaftaran sampai dengan terbitnya izin,

bisa melalui *handphone* sehingga dapat dikatakan efisien dalam memanfaatkan waktu yang ada, kemudian dari segi biaya yang gratis dalam pengurusan izin. Keandalan (*reliability*) dalam hal ini, pegawai telah memberikan layanan dengan sebaik mungkin sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa pegawai telah memenuhi harapan pelaku usaha dalam membantu menyelesaikan pengurusan perizinan ini. Daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa pegawai merespon dengan cepat serta tepat segala keperluan yang dibutuhkan pelaku usaha dalam hal ini terkait perizinan dimana terpenuhinya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa pegawai memberikan jaminan berupa kepastian dalam kecepatan mengurus perizinan yang bisa diproses hingga selesai dalam satu hari. Dalam hal ini juga pegawai begitu sopan dan santun dalam membantu menjelaskan terkait informasi sistem OSS dilihat dari komunikasi yang terjalin dengan begitu baik. Empati (*empathy*) menunjukkan bahwa pegawai terlihat tulus dalam membantu menyelesaikan segala keperluan maupun kebutuhan pelaku usaha dalam mengurus perizinan. Dalam hal ini, pegawai memberikan perhatian yang sama antara masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya tanpa membedakan adanya status sosial dan diperlakukan secara adil sama rata dan sama rasa.

#### 8. Informan F. I (29 Tahun)

Informan merupakan seorang wiraswasta berjenis kelamin laki-laki dengan pendidikan terakhir SMK. Bukti langsung (*tangible*) menunjukkan bahwa adanya sistem OSS memudahkan pelaku usaha dalam mengurus perizinan dengan sangat praktis bisa mendaftar melalui internet sampai selesai mendapatkan perizinan bisa diakses melalui *handphone* dari rumah masing-masing. Keandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa pegawai telah andal dalam memberikan layanan dengan begitu baik, hanya saja masih terdapat pelaku usaha yang belum begitu menyesuaikan dengan sistem OSS, sehingga agak kesulitan menggunakannya. Dalam hal ini juga sosialisasi yang ada belum menyeluruh dan masyarakat masih kebingungan dalam menyesuaikan penggunaan sistem OSS. Daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan

bahwa pegawai sudah berusaha dengan baik membantu menyelesaikan kebutuhan pelaku usaha dalam mengurus perizinan, hanya saja masih terdapat kendala dimana terdapat salah satu pegawai yang ditemukan belum begitu mampu menjelaskan terkait informasi yang jelas terkait alur pembuatan perizinan melalui sistem OSS. Jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa pegawai dalam membantu pengurusan izin begitu cepat sehingga terjamin penyelesaiannya. Pegawai terlihat memiliki sikap penuh sopan santun dalam melayani pelaku usaha dengan sabar dalam memberikan berbagai informasi terkait jalannya pengurusan perizinan melalui sistem OSS. Empati (*empathy*) menunjukkan bahwa pegawai dengan tulus hati memberikan layanan sebaik-baiknya kepada pelaku usaha yang akan mengurus perizinan. Pegawai begitu sigap dalam memberikan berbagai informasi agar masyarakat paham menggunakan sistem OSS, sehingga layanan melalui sistem OSS ini bisa dirasakan oleh semua kalangan tidak hanya yang paham akan teknologi informasi, hanya saja dalam hal ini masih perlu adanya penyesuaian bagi pelaku usaha dalam menggunakan sistem OSS hingga nantinya bisa terbiasa.

## Pembahasan

### 1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Berdasarkan temuan hasil penelitian dapat diketahui bahwa bukti fisik dari adanya sistem OSS ini sudah berjalan dengan baik sebagaimana mestinya terlihat dari segi efektivitas penggunaan yang sangat memudahkan pelaku usaha mengurus perizinan karena begitu praktis dan bisa di akses dimanapun oleh semua orang yang ingin mengurus mulai dari pendaftaran yang bisa secara *online* sampai selesainya perizinan tanpa perlu datang langsung ke kantor. Dalam pengurusan perizinan pelaku usaha tidak mengeluarkan biaya karena layanan yang bebas biaya (gratis). Meskipun demikian terdapat beberapa kendala yang dihadapi, dimana masih kurangnya sumber daya manusia (SDM), kemudian dilihat juga dari segi fisik tampilan sarana dan prasarana dianggap belum begitu memadai dalam menunjang penerapan sistem OSS, karena tidak terdapat *wifi* dikantor serta

hambatan jaringan yang tidak stabil ketika mengakses dan masih terdapat sebagian masyarakat yang belum paham akan teknologi informasi sehingga kesusahan dalam menggunakannya.

Dalam penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Montolalu *et al.* (2019) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik yang diberikan sudah sesuai sebagaimana harapan masyarakat dimana terdapat kemudahan pada proses pelayanan serta diberikan informasi yang akurat dari pegawai. Hanya saja tidak semua indikator dalam dimensi ini berjalan dengan baik karena masih terdapat kendala pada indikator kenyamanan tempat pelayanan seperti kurangnya kenyamanan ruangan dan kurangnya tempat duduk yang disediakan bagi masyarakat yang menunggu penyelesaian pengurusan izin tersebut.

### 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Berdasarkan temuan hasil penelitian diketahui bahwa keandalan dalam pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat yang begitu jelas transparansinya, tepat serta memberikan kemudahan akses bagi pelaku usaha dalam mengurus. Penerapan sistem OSS begitu cepat penyelesaiannya, hanya membutuhkan waktu satu hari bagi pegawai untuk memproses perizinan tersebut hingga selesai. Namun, pelatihan yang diberikan kepada pegawai belum begitu intens sehingga diperlukannya pelatihan secara terus menerus agar kedepannya pelayanan yang diberikan kepada pelaku usaha bisa lebih maksimal, selain itu sosialisasi yang diberikan juga masih belum merata kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Montolalu *et al.* (2019) yang menjelaskan bahwa kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu telah berjalan dengan baik hanya saja tidak semua indikator dalam dimensi ini sesuai dengan harapan yang ada, dimana indikator dalam penggunaan alat bantu oleh petugas layanan seringkali disoroti oleh masyarakat.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Berdasarkan temuan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pegawai begitu responsif dalam memberikan layanan yang begitu cepat dan sesuai harapan masyarakat dengan jangka waktu satu hari saja. Dalam hal ini adanya sistem OSS membuat pelayanan semakin mudah diakses serta praktis dalam menggunakannya apabila masyarakat benar-benar paham akan tata cara pendaftaran, jika tidak tentu saja akan sangat kesusahan karena belum begitu terbiasa ataupun tidak paham akan penggunaan teknologi informasi.

Dalam penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Montolalu *et al.* (2019) yang menjelaskan bahwa sikap ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan serta dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat telah sesuai jangka waktu yang ditentukan. Respon pegawai yang baik kepada setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dengan begitu tanpa ada hambatan apapun sehingga masyarakat merasa tidak diperlambat pelayanannya.

### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan bentuk pengetahuan, sopan santun dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada perusahaan. Berdasarkan temuan hasil penelitian dapat diketahui bahwa jaminan mencakup sikap sopan santun pegawai dalam melayani begitu baik. Terlihat juga dari komunikasi yang terjalin antara pelaku usaha yang akan mengurus perizinan dengan pegawai terkait pemberitahuan informasi yang jelas mengenai sistem OSS. Jaminan yang diberikan pegawai kepada pelaku usaha mencakup kepastian nyata dalam pelaksanaan sistem OSS, dilihat dari kemudahan dalam pengurusannya serta ketepatan waktu dalam penyelesaiannya apabila berkas yang ada sudah lengkap akan langsung segera diproses tanpa berlama-lama.

Dalam penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Montolalu *et al.* (2019) yang menjelaskan bahwa dimensi jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan. Dimana

petugas juga memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan tinggi kepada pengguna layanan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dibuat kesimpulan bahwa :

1. Bukti langsung (*tangible*) terbukti mampu memudahkan pelaku usaha dalam mengurus perizinan karena memiliki efektivitas yang cukup baik dari segi efisiensi waktu. Sistem OSS juga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Hanya saja pada sarana dan prasarana belum bisa dikatakan memadai karena tidak adanya *wifi* yang disediakan kantor. Adapun kendala lainnya yang dihadapi yaitu masih kurangnya sumber daya manusia (SDM), jaringan yang tidak stabil pada saat mengakses, masih terdapat masyarakat yang tidak memiliki *handphone* android dan kesusahan mendaftar secara OSS karena tidak memiliki pulsa internet serta masih terdapat masyarakat yang belum paham akan penggunaan sistem OSS.
2. Keandalan (*reliability*) sudah sesuai sebagaimana mestinya dimana terdapat transparansi dalam proses pembuatan perizinan mulai dari menginput sendiri kegiatan usaha sampai dengan selesainya perizinan tersebut. Kemudian penerapannya begitu tepat dan cepat dapat terselesaikan hanya dalam jangka waktu sehari saja. Meskipun demikian masih terdapat hambatan yang terjadi dimana belum meratanya sosialisasi yang ada serta belum maksimalnya pelatihan tentang penggunaan sistem OSS yang diberikan kepada pegawai.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) sudah dapat dikatakan cukup responsif dan cepat dalam menyelesaikan kebutuhan pelaku usaha untuk mengurus perizinan.
4. Jaminan (*assurance*) layanan yang diberikan oleh pegawai begitu baik terlihat dari sikap sopan santun serta komunikasi yang dilakukan dengan pelaku usaha yang sedang mengurus perizinan. Adapun jaminan berupa kepastian dalam penyelesaian pengurusan

perizinan tanpa perlu berlama-lama hanya satu hari saja jikalau berkas sudah lengkap.

5. Empati (*empathy*) yang diberikan pegawai terlihat begitu tulus dan peduli dalam memenuhi kebutuhan pelaku usaha dalam mengurus perizinan ini.

#### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat disampaikan saran terkait :

1. Bukti langsung (*tangible*), diperlukannya seorang pegawai yang dapat mengarahkan dalam membantu pelaku usaha untuk mengurus perizinan melalui sistem OSS jikalau nantinya terdapat kendala yang dihadapi seperti ketidakpahaman akan penggunaan teknologi informasi.
2. Keandalan (*reliability*), diperlukannya pelatihan yang intens kepada pegawai terkait pemahaman dalam menggunakan sistem OSS, sehingga nantinya lebih maksimal dalam memberikan layanan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), perlu adanya pelayanan perampingan yang dapat memprioritaskan difabel sehingga tidak kesusahan dalam mengurus perizinan secara OSS, mulai dari pengurusan pegajuan akun sampai terselesainya perizinan.
4. Jaminan (*assurance*), kiranya pemberi pelayanan harus memberikan jamin waktu yang pasti terhadap penerima layanan.
5. Empati (*empathy*), perlu dimaksimalkan sosialisasi terkait sistem OSS kepada pelaku usaha yang akan mengurus perizinan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Montolalu, M., F. Singkoh, A. Kimbal. 2019. Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Tomohon (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Universitas Sam Ratulangi. 3 (3).
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.