Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)
Vol.3, No.2 JUNI 2024
e-ISSN: 2962-262X; p-ISSN: 2962-2611, Hal 11-21
DOI: https://doi.org/10.58684/jarvic.v3i2.135

Implementasi Program LKPM Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya

Dito Firmansyah Rosidi
Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Email : ditorosidi81@gmail.com

Bambang Kusbandrijo
Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Email : bk.untag@gmail.com

Jl. Semolowaru 45 Surabaya, Kota Surabaya, Jawa Timur, 60118. Indonesia
Korespondensi penulis : ditorosidi81@gmail.com

Abstract. *Licensing services are one of the administrative services carried out by the government, as well as the Surabaya City Government through the One Stop Integrated Services and Investment Service (DPM-PTSP) which has even implemented a system Online Single Submission (OSS) so that the quality of service becomes better. This research aims to determine the effectiveness of the LKPM Online program in collecting NIB data on the OSS system at the Surabaya City One Stop Investment and Integrated Services Service. Program Online Single Submission (OSS) makes it easier for the government to register business actors in the city of Surabaya quickly, efficiently and transparently. The method used to carry out this research is descriptive research with a qualitative approach. This research was chosen because it presents data systematically, factually and accurately regarding the facts in the field. This research uses a descriptive research design with a qualitative approach aimed at exploring facts regarding the quality of public services in the field of business license administration. The research results show that the quality of service with the OSS-based LKPM Online program shows several supporting factors that must be improved in service delivery in order to realize the quality of administrative services in an agency in creating a community environment that is aware of the administration of business permits. This research recommendation aims to explain the effectiveness of the OSS-based Online LKPM program which can simplify the administration of business license numbers.*

Keywords *: Online Single Submission (OSS), LKPM, DPM-PTSP, Administration*

Abstrak. Pelayanan perizinan merupakan salah satu pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah, begitu juga dengan Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yang bahkan telah menerapkan sistem *Online Single Submission* (OSS) agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program LKPM Online dalam pendataan NIB pada sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. Program *Online Single Submission* (OSS) lebih memudahkan pemerintah untuk mendata pelaku usaha yang ada di Kota Surabaya secara cepat, efisien, dan transparan. Metode yang digunakan untuk menjalankan penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada dilapangan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi izin berusaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan adanya program LKPM Online berbasis OSS menunjukkan beberapa faktor pendukung yang wajib di tingkatkan di dalam pemberian layanan agar dapat mewujudkan kualitas layanan administrasi dalam suatu instansi dalam mewujudkan kawasan lingkungan masyarakat yang sadar akan administrasi izin berusaha. Rekomendasi penelitian ini bertujuan memaparkan efektivitas program LKPM Online berbasis OSS yang dapat mempermudah kepengurusan administrasi nomor izin berusaha.

Kata Kunci : Online Single Submission (OSS), LKPM, DPM-PTSP, Administrasi

Received: March 31, 2024; Accepted: April 26, 2024; Published: June 30, 2024
* Dito Firmansyah Rosidi, *ditorosidi81@gmail.com*

PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Kota Surabaya, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Kota Surabaya Nomor 084 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. DPMPTSP mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (pasal 18).

Perizinan merupakan instrumen kebijakan pemerintah untuk melakukan pengendalian atas eksternalitas negatif yang mungkin ditimbulkan oleh aktifitas sosial maupun ekonomi. Izin juga merupakan instrumen untuk perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggaraan kegiatan. Sebagai instrumen pengendalian, perizinan memerlukan rasionalitas yang jelas dalam bentuk kebijakan pemerintah sebagai acuan. Tanpa rasionalitas dan desain kebijakan yang jelas, perizinan akan kehilangan maknanya sebagai instrument untuk membela kepentingan korporasi atas tindakan yang berdasarkan kepentingan individu.(Kertha & Kertha, 2024)

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. (Yanti et al., 2024) Pada dasarnya perizinan merupakan suatu pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Peran dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan izin adalah membantu Gubernur atupun pemerintah daerah dalam melaksanakan urusan pemerintahan dibidang penanaman modal yang pada dasarnya merupakan kewenangan daerah. Izin dapat diperoleh dengan cara memenuhi persyaratan dan mengikuti semua prosedur yang terdapat dalam kepengurusan izin tersebut. Izin juga berfungsi untuk memberikan kekuatan hukum bagi pemilik izin guna melindungi hak dan kewajibannya yang nantinya akan di awasi oleh lembaga yang berwenang.(Isalmiyah Nurul & 2022, 2020)

Menurut aturan pemerintah tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, sistem OSS merupakan suatu platform elektronik yang terpadu yang diawasi

dan dikelola oleh Lembaga DPMPTSP melalui platform OSS untuk memfasilitasi Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Pelayanan sistem OSS ini, juga merupakan bentuk dari e-government yang memanfaatkan teknologi untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat yang lebih mudah, efektif dan efisien.(Desa et al., 2022)

Izin yang didapatkan setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran perizinan *online* terpadu *(Online Single Submission)* nantinya akan diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, pimpinan lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota. Hal tersebut sebagai Upaya pemerintah dalam rangka percepatam perizinan dan peningkatan pelayanan publik. Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah identitas pelaku usaha dalam rangka pelaksanaan kegiatan berusaha sesuai bidang usahanya. NIB merupakan kebijakan baru dari pemerintah untuk memudahkan pengusaha dalam mengurus dan mendapatkan izin usaha.(Puspita et al., 2022)

Pelayanan LKPM Online melalui sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah menerapkan beberapa program Pemerintah Kota Surabaya dalam pelayanan. Tujuannya para pelaku usaha tidak perlu datang ke Kantor DPMPTSP Kota Surabaya untuk pengajuan administrasi. Dengan adanya platform OSS, para pelaku usaha tidak mengalami kesulitan bahkan dapat mempermudah masyarakat dalam beradministrasi mengurus perizinan berusaha. Inovasi ini diharapkan berjalan dengan lancer dan membantu pemerintahan Daerah. Dengan di adakannya program LKPM Online melalui platform OSS diharapkan para pelaku usaha dapat melihat beberapa proses dan cara melakukan pengajuan atau pelaporan perizinan berusaha yang telah memenuhi syarat dan siap di entry di akun OSS dengan begitu, para pelaku usaha dapat mengetahui penerbitan dokumen perizinan usaha dan NIB nya. Surabaya guna mengoptimalkan pelayanan perizinan berusaha yang mudah dijangkau oleh para pelaku usaha.

Namun masih sering terdapat beberapa permasalahan yang sering dijumpai di platform OSS bahkan di Kantor DPMPTSP Kota Surabaya yakni mengenai kurangnya literasi masyarakat dan kemampuan petugas pelayanan. Bahwasannya, pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Surabaya berkonsep layanan perizinan berbantuan, dimana petugas layanan hanya bersifat mendampingi pemohon saat mengalami kendala proses pengajuan perizinan berusaha. Ini berarti petugas layanan harus memiliki kemampuan dan informasi yang cukup terkait OSS. Pengetahuan yang minim dari petugas pelayanan berakibat banyaknya masyarakat yang bingung harus bertanya kepada siapa terkait pengurusan perizinan berusaha mereka. (Septi et al., 2024)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya selaku instansi Pemerintah yang selama ini mengelola perizinan berusaha telah mencoba mensosialisasikan kepada masyarakat tapi ternyata tak semudah itu untuk memberikan informasi baru kepada masyarakat. Karena masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang kepengurusan izin usaha melalui OSS, masyarakat lebih banyak memilih bertanya atau menggunakan jasa calo dari pada harus membaca panduan dan melakukan proses pengurusan perizinan berusaha sendiri secara online. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan konsep yang ingin diwujudkan oleh Pemerintah saat memberlakukan sistem program OSS ini.

METODOLOGI

Metode yang digunakan untuk menjalankan penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada dilapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali fakta mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi perizinan berusaha. Menurut Nazir (1988: 63) dalam " Buku Contoh Metode Penelitian", metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.(Nazir, 2014). Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Savira & Suharsono, 2019). Menurut John W. Creswell, penelitan kualitatif merupakan salah satu jenis metode untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individua tau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan(Creswell, 2013), menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian disini yang dimaksud adalah masyarakat yang kurang paham akan LKPM Online untuk administrasi perizinan berusaha.

Penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial.

Menurut Nawawi (1998 : 63) penelitian dengan metode deskriptif dapat diartikan menjadi tata cara pemecahan sebuah masalah dengan menyelidiki, menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian disini yang dimaksud adalah petugas di lapangan yang memberikan layanan dan juga reabelity atau keandalan.

Fokus penelitian ini merupakan garis besar sebagai batasan peneliti untuk mengamati dan melaksanakan suatu objek yang diteliti. Fokus penelitian ini berpusat pada kualitas pelayanan publik yaitu, Tigibles, reliability, responsivitas pemberi layanan, assurance tercapainya layanan yang diberikan, dan terakhir empaty dari petugas di lapangan dalam memberikan pelayanan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan fokus yang telah ditentukan, maka diperoleh hasil dan pembahasan sebagai berikut :

- Tangibles atau Bukti Fisik

Tangibles memiliki pemahaman suatu kemampuan di perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Seperti yang dapat diketahui kebijakan Pemerintah Kota khususnya DPMPTSP Kota Surabaya mengadakan program LKPM Online berbasis OSS RBA dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang ditujukan untuk para pelaku usaha agar lebih tertib dan sadar administrasi perizinan berusaha. Maka dari itu bukti fisik kemampuan pegawai dalam menguasai inovasi pelayanan administrasi perizinan berusaha guna untuk pengoptimalan program yang tentunya dapat menjadi contoh awal penggunaan website *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) kepada para pelaku usaha atau PIC.

Website OSS merupakan sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik. Sistem ini dikelola oleh lembaga OSS dan bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses pengajuan dokumen, sekaligus meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelaksanaannya. Perizinan yang diberikan oleh OSS RBA berdasarkan beberapa faktor, seperti tingkat risiko, peringkat skala kegiatan usaha, serta luas lahan yang sesuai pada lampiran Peraturan Pemerintah. Dasar hukum OSS RBA tertuang dalam ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021.

Dengan adanya OSS RBA, PIC atau para pelaku usaha bisa mendapatkan izin usahanya secara langsung. Tentu saja setiap kegiatan operasional yang ada di dalamnya harus mengikuti norma dan ketentuan. Bagi pelaku usaha yang kegiatannya berisiko, PIC wajib mendapatkan izin OSS RBA. Karena OSS terintegrasi dengan server, PIC bisa mendaftarkan melalui situsnya langsung. Kunjungi situs oss.go.id untuk mendapatkan informasi pendaftaran usaha baru. PIC juga bisa lebih memahami ap aitu OSS RBA dengan melihat aturannya secara langsung. Perlu diingat bahwa izin usaha ini dibedakan dari tingkat risiko terjadinya cedera atau bahaya. Selain itu OSS juga dibedakan berdasarkan bentuk usahanya baik itu perorangan, usaha mikro kecil, menengah hingga besar sehingga setiap izinnya harus diperhatikan dengan seksama.

DPMPTSP Kota Surabaya merupakan salah satu instansi yang melakukan pendataan terkait NIB perusahaan melalui sosialisasi atau pembinaan dari para pegawainya. Dari observasi dan penelitian yang telah dilakukan di para pelaku usaha atau PIC, terdapat beberapa PIC yang sempat kebingungan seperti pemahaman LKPM Online salah satu rintisan "Mas, ini cara pelaporan LKPM melalui website OSS agar izin usahnya terdaftar itu bagaimana?", maka dari itu pentingnya untuk petugas melakukan sosialisasi atau pembinaan terhadap para pelaku usaha atau PIC agar mereka lebih paham dalam menggunakan dan mendaftarkan izin usaha pada website OSS.

- Reliability atau Keandalan

Reliability yaitu kemampuan suatu instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dengan demikian petugas pelayanan DPMPTSP Kota Surabaya dapat meningkatkan kinerja agar sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa adanya praktik suap yang mana yang menyuap di dahulukan dan petugas diharapkan menjelaskan beberapa kendala apabila memang dokumen perizinan usaha PIC atau para pelaku usaha belum sesuai yang diminta pada website OSS dan dapat menemukan beberapa solusi entah mengeluarkan surat keterangan yang berupa lembaran (surat isnpeksi perusahaan). Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan di perusahaan-perusahaan, banyak dari beberapa PIC di beberapa perusahaan yang kurang paham dan bingung tentang pendaftaran LKPM Online melalui website OSS, sehingga beberapa perusahaan tersebut tidak melakukan pelaporan LKPM. Salah satu PIC memberikan tanggapan yaitu ibu Leny "Gimana ini mas saya kurang paham akan melakukan pelaporan LKPM melalui website OSS". Dari pemaparan tanggapan ibu Leny, para petugas instansi DPMPTSP Kota Surabaya memberikan penjelasan secara detail terkait pemahaman pelaporan LKPM melalui website OSS dan juga memberika lembar panduan dari pendaftaran akun hingga terbitnya status LKPM disetujui. Solusi dengan memberikan lembar panduan pelaporan LKPM diharapkan menjadi solusi terbaik saat PIC melakukan pelaporan LKPM secara online.

- Responsivitas Pemberi Layanan

Pemberian pelayanan yang cepat dan tepat juga dapat memengaruhi PIC atau para pelaku usaha dalam melakukan pengajuan pelaporan LKPM baik secara online atau langsung datang ke kantor DPMPTSP di Siola lantai 1. Namun, perlu kita ketahui pengajuan dokumen pelaporan LKPM di website OSS memiliki waktu seperti berikut : untuk skala usaha menengah dan besar **LKPM diserahkan dalam empat periode** yakni untuk Triwulan I Januari – Maret,

penyerahan LKPM wajib dilakukan pada tanggal 1 – 10 April tahun berjalan, Triwulan II dimulai dari April – Juni, penyerahan LKPM dimulai pada tanggal 1 – 10 Juli tahun berjalan, untuk Triwulan III Juli – September LKPM diserahkan pada tanggal 1 – 10 Oktober tahun berjalan dan Triwulan IV Oktober – Desember LKPM dilaporkan pada tanggal 1 – 10 Januari tahun berikutnya. Untuk mengimbangi hal ini perlunya beberapa pengertian dan penjelasan kepada para pelaku usaha atau PIC. Petugas pelayanan administrasi perizinan berusaha dapat melakukan sosialisasi atau pembinaan pelaporan LKPM dengan mendatangi setiap perusahaan yang belum pernah melaporkan LKPM nya selama periode yang telah dijelaskan diatas. Berdasarkan observasi dan pengamatan yang peneliti lakukan, pelayanan program LKPM Online melalui website OSS terkait responsivitas petugas dalam melakukan layanan telah terlaksana namun masih perlu ditingkatkan lagi karena masih ada layanan pada masyarakat yang kurang maksimal hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh bapak Jos Sutikno saat melakukan sosialisasi terkait LKPM " Saya kurang memahami terkait pelaporan LKPM per triwulan ini mas, saya telah mengisi data di OSS tapi tingkat risiko nya tidak muncul". Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan responsivitas pelaksana layanan administrasi perizinan berusaha kurang maksimal, adanya ketidak pahaman mengenai fitur-fitur yang ada pada website OSS tentunya menjadi pembaharuan kinerja layanan seharusnya para petugas tidak tinggal diam apabila memang ada pengajuan PIC segera diajukan agar PIC tidak menunggu berlarut dan apabila kurang memahami mengenai perubahan layanan yang berbasis OSS perlu ditingkatkan peningkatan sumberdaya manusia pelayanan publik dengan memberikan pelatihan dan monitoring secara berkala oleh mitra kepada instansi.

- Assurance Tercapainya Layanan yang Diberikan

Petugas pelayanan administrasi perizinan berusaha memiliki wewenang untuk mengajukan beberapa dokumen perizinan tentunya PIC atau para pelaku usaha telah memberikan dokumen penting juga rahasia sebagai syarat pengajuan disini peran petugas pelayanan administrasi perizinan yakni mampu untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada petugas instansi apabila petugas tidak akan semena mena untuk membocorkan dokumen perizinan, dan tentunya DPMPTSP telah siap menanggung apabila dokumen perizinan tersebut hilang, rusak di tangan petugas perizinan. Berdasarkan observasi yang peneliti amati di DPMPTSP, beberapa PIC atau pelaku usaha sering cemas mengenai dokumen perizinan, seperti pada contoh saat ada PIC yang datang ke kantor DPMPTSP, di klinik investasi salah satu PIC berkomentar "Saya mengkhawatirkan kerahasian data perizinan saya dan saya was was mengenai data perizinan apabila dibawa petugas, saya

mengkhawatirkan rusak atau hilang". Dari sini peran petugas pelayanan administrasi perizinan di DPMPTSP meyakinkan beberapa PIC apabila dapat menjamin sewaktu waktu dokumen tersebut rusak atau hilang karena tanggung jawab petugas pelayanan perizinan memang berkutat kepada dokumen penting PIC jadi petugas harus lebih berhati-hati dan tetap menjaga kerahasiaannya.

- Empaty dari Petugas di Lapangan dalam Memberi Layanan

Dapat kita ketahui bahwasannya permasalahan perizinan yang umum terjadi yakni kurangnya kesadaran dan ketidakpahaman PIC dalam melengkapi dokumen perizinan dengan adanya program LKPM Online ini diharapkan para petugas pelayanan dapat memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang dapat diberikan kepada para pelaku usaha atau PIC berupa memahami kebutuhan PIC yang nantinya dapat dijelaskan beberapa syarat untuk melakukan pengajuan cetak dokumen perizinan di akun OSS.

Peningkatan pelayanan ini tidak hanya terfokus kepada website, peningkatan layanan program LKPM ini juga memiliki salah satu program di dalamnya yang dinamakan sosialisasi LKPM. Kegiatan ini biasanya diawali dengan menjelaskan kepada PIC betapa pentingnya melengkapi dokumen perizinan juga PIC dapat dengan langsung dipaparkan apabila proses pengajuan permohonan cetak dokumen tidak memakan waktu yang lama sekarang, bahkan PIC bisa langsung mencetak sendiri dokumennya melalui akun OSS mereka. Banyak dari PIC mengeluhkan jauh dan bolak balik ke kantor DPMPTSP seperti aduan ibu Nunung yang waktu kami melakukan sosialisasi ke perusahaannya "Mas, apakah masih ada dokumen yang harus dilengkapi lagi?, saya sudah lelah mondar mandir rumah kantor DPMPTSP mas". Jadi dengan adanya program LKPM Online ini dapat membantu mempersingkat jarak warga dari yang biasanya di kantor DPMPTSP sekarang dapat langsung melalui website OSS.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh kemudian di analisis dengan teknik deskriptif diketahui bahwa penerapan kualitas dalam pelayanan administrasi perizinan memerlukan banyak sekali perhitungan yang harus ditingkatkan dan matang. Faktor faktor yang dapat memengaruhi kualitas dalam pelayanan administrasi perizinan berusaha adalah :

1. Kebijakan LKPM Online berbasis OSS dapat diketahui kebijakan Pemerintah Kota khususnya DPMPTSP Kota Surabaya ini dinilai dapat memengaruhi kualitas pelayanan administrasi publik dari yang sistem offline menjadi sistem online terbuka dengan memudahkan kepengurusan dokumen perizinan para pelaku usaha atau PIC.

2. Reliability Kantor DPMPTSP dimana kemampuan suatu instansi perizinan yang berhasil mendorong para petugas pelayanan administrasi perizinan terhadap pembaharuan inovasi pelayanan perizinan, kemampuan suatu instansi dalam pengembangan inovasi tentunya sangat memengaruhi kualitas pelayanan dikarenakan skill para petugas pelayanan yang di berhasil diupgrade dan mampu mengaplikasikan sebuah inovasi pengajuan cetak dokumen perizinan di website OSS yang nantinya dapat membantu PIC memudahkan pelaporan LKPM.
3. Assurance Tercapainya Layanan yang diberikan penjamininan dokumen rahasia yang diberikan PIC kepada petugas pelayanan tentu menjadi syarat terpenting dalam proses administrasi perizinan dimana petugas dan instansi wajib berhati-hati dan instansi menjamin kerahasiaan dokumen tersebut agar PIC dapat dengan tenang saat memasrahkan dokumen perizinannya kepada petugas, agar tidak timbul mall administrasi yang mengakibatkan kurang puasnya PIC atau para pelaku usaha pada kualitas pelayanan publik.
4. Empaty dari Petugas di Lapangan dalam memberi layanan administrasi perizinan berupa kegiatan sosialisasi di tiap perusahaan yang nantinya menjadi wadah informasi seputar perizinan bagi PIC yang masih belum paham mengenai tertibnya melengkapi dokumen perizinan yang pada nantinya digunakan untuk kepentingan PIC sendiri. Petugas pelayanan menyampaikan beberapa inovasi terbaru agar PIC tidak tertinggal dan berganti inovasi seperti mengambil contoh LKPM yang awalnya offline lalu bisa dilakukan secara online melalui website OSS. Fungsi dan tugas pendamping pelayanan administrasi perizinan mengarahkan dan memberi informasi terbaru agar PIC lebih paham administrasi perizinan yang kemudian menjadikan suatu efektivitas kawasan lingkungan yang sadar akan administrasi perizinan berusaha.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis akan memberikan saran untuk perbaikan yang mungkin dapat bermanfaat bagi instansi pemerintah agar program ini dapat dioptimalkan dan dijalankan dengan baik :

1. Untuk kedepannya lebih memperhatikan beberapa sinergi para petugas instansi dan juga lebih berhati-hati khususnya petugas pelayanan perizinan meski telah diberi wewenang membawa dan mengajukan dokumen yang bersifat rahasia tersebut agar tetap berhati-hati karena warga telah mempercayakan dokumen itu ditangan petugas maka petugas tidak boleh lalai dan tetap menjaga kerahasiaan dokumen tersebut.

2. Diharapkan kegiatan sosialisasi akan dilakukan sampai jangka waktu yang panjang dikarenakan banyak inovasi yang pastinya dirancang oleh DPMPTSP Kota Surabaya, dan khawatirnya apabila sosialisasi telah dihapus programnya PIC atau pelaku usaha tentunya akan tertinggal informasi dikarenakan kebanyakan PIC kurang banyak bertanya di Kantor DPMPTSP dikarenakan tergesa gesa dalam pengajuan dokumen yang akan diurus. Dan juga dengan adanya sosialisasi dapat juga menampung keluhan PIC yang nantinya dapat dipecahkan bersama sama dengan menemukan titik terang.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang tercinta, akhirnya pelaksanaan kegiatan magang dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua saya yang telah mendukung saya untuk tetap kuat dalam mengikuti segala kegiatan magang MSIB Batch 6 yang masih berlangsung ini.
2. M. Afghani Wardhana S., SE, M.M. selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya.
3. Taufiq Ervantri, S.E. selaku Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda.
4. Nur Ulfatur Roiha, S.Kom. M.T. selaku Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda.
5. Para pengurus / perangkat Pelayanan DPMPTSP Kota Surabaya.
6. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S. selaku Dosen Pembimbing.
8. Seluruh pegawai bidang Penanaman Modal DPMPTSP Kota Surabaya yang telah membantu dalam beradaptasi di ruang lingkup wilayah DPMPTSP.
9. Teman seperjuangan yang berbeda bidang namun masih sama berada di DPMPTSP Kota Surabaya dalam membantu kolaborasi untuk menciptakan pelayanan yang lebih inovatif.

DAFTAR PUSTAKA

Dwi Marelita Sari. (2022). Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 Dalam Pelayanan Perizinan Online Surabaya Single Windows (Ssw) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Sosial*, *1*(4), 476–484. https://doi.org/10.58540/jipsi.v1i4.101

Efendi, M. M. R. K. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik (Bagian Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, *3*(05), 368–379.

ERNI PEBRIANTI, A. J. R. R. M. (2023). Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal danPelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, *IX*(2).

Isalmiyah Nurul, H. L., & 2022. (2020). Pentingnya Digital Marketing Serta Kepemilikan Legalitas (Nib) dalam Merespon Pengembangan. *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.*, *2*(1), 240–253.

Latifah, L., Nasrullah, D., Huda, F., Iswandi, G. U., Aditya, F., Firdiana, R. F., & Rismawati, R. (2023). Pendampingan Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Pelaku Usaha Mikro Dan Kecil (UMK) Perseorangan Untuk Keberlanjutan Usahanya di Kelurahan Bulak, Kota Surabaya. *Jurnal Edukasi Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, *2*(1), 9–25. https://doi.org/10.35914/jepkm.v2i1.28

Pohan, J. D. B., & Yafiz, M. (2023). Penerapan Online Sigle Submission (OSS) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, *1*(4), 21–30.

Puspita, N. F., Zuchrillah, D. R., Hamzah, A., Pudjiastuti, L., & Ningrum, E. O. (2022). Sosialisasi Pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai Dokumen Awal Sertifikasi Halal. *Sewagati*, *7*(2), 158–166. https://doi.org/10.12962/j26139960.v7i2.435

Savira, F., & Suharsono, Y. (2019). Metode Penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *01*(01), 1689–1699.