

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA LEMBAGA ONLINE
SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SERANG
BERDASARKAN PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 24
TAHUN 2018 TENTANG PELAYANAN PERIZINAN
BERUSAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK**

Rila Kusumaningsih¹; Fatimah Azzahra²
mila.kusumaningsih.sh.mh@gmail.com
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

ABSTRAK

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang, sudah menerapkan perizinan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik. Sistem Perizinan OSS diberlakukan untuk mempercepat proses perizinan. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Bagaimana kualitas pelayanan perizinan pada lembaga *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dan Bagaimana Upaya Dalam Menghadapi Hambatan-hambatan Pelaksanaan Pelayanan Perizinan pada Lembaga *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Metode yang digunakan adalah metode yuridis empiris atau yuridis sosiologis dengan jenis penelitian deskriptif analitis. Data yang digunakan adalah data yang diperoleh dari data sekunder yang merupakan sumber data pokok dalam data penelitian dan data primer sebagai data penunjang berupa wawancara dengan Kepala Seksi Kerjasama dan Investasi Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang dan dianalisis secara kualitatif normatif.

Kata Kunci : *Lembaga Online Single Submission (OSS), penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, PP Nomor 24 tahun 2018*

PENDAHULUAN

Manusia dan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan. Manusia membutuhkan pelayanan, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas secara langsung dalam kehidupan sehari-hari dapat ditemukan kegiatan pelayanan, di dunia perkuliahan, di instansi pemerintahan, dan lain-lain. Instansi Pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan

¹ Dosen Bidang hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum UNTIRTA

² Alumni Fakultas Hukum UNTIRTA

untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.³ Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juga telah mengakomodir bahwa pemerintah daerah wajib membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu dalam memberikan pengesahan dan pelayanan perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁴ Pelayanan perizinan terpadu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen, dilakukan dalam satu tempat, sebelumnya dalam penyediaan pelayanan perizinan. Peran pemerintah daerah dalam pelayanan perizinan mungkin yang terbesar dalam pengertian interaksinya secara langsung dengan masyarakat sebagai penyedia pelayanan. Kepentingan pemerintah daerah terhadap pelayanan perizinan mempengaruhi pendapatan dan iklim investasi daerah.⁵

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kota Serang Provinsi Banten yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu yang diatur oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip *good governance* yang ditandai dengan masih adanya diskriminasi atas dasar pertemanan, afiliasi politik, kesamaan etnis, dan agama; rendahnya tingkat responsivitas pemerintah kota yang ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat; ketidakpastian prosedur, biaya, dan waktu pelayanan dan praktik pungutan liar yang dilakukan atas dasar suka sama suka.⁶

Modernisasi birokrasi merupakan bagian perbaikan terhadap aspek pelayanan publik. Pelayanan publik harus dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat

³ Patricia, Patton. *Pelayanan Sepenuh Hati*, Pustaka Delaptara, Jakarta, 1998, Hlm 27.

⁴ Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

⁵ Dadang, Juliantara. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Yogyakarta, 2005, Hlm 25-26.

⁶ Gandung, Ismanto (ed). *Membangun Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Daerah*. Fakultas Fisip Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2005, Banten, Hlm 4-5

sesuai dengan perkembangan zaman. Menghadapi kompetisi di era globalisasi, pertumbuhan teknologi dan informasi yang berkembang pesat pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas dan efisiensi.⁷

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang, sudah menerapkan perizinan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) sejak 2019 sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik. Sistem Perizinan OSS diberlakukan untuk mempermudah, mempercepat, dengan biaya murah dalam proses perizinan.⁸

Upaya memberlakukan sistem aplikasi *Online Single Submission* (OSS) yaitu sistem perizinan secara *online* yang sudah diprogramkan oleh pemerintah pusat, sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Perpres tersebut menegaskan bahwa penggunaan sistem OSS ini tentunya berbeda dengan proses perizinan *offline* melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dimana selama ini Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) masih memiliki sejumlah kelemahan. Dalam sistem *online single submission*, seluruh perizinan mulai dari tingkat pusat hingga ke daerah menjadi satu kesatuan dan saling mendukung.⁹

Kemajuan teknologi dan informasi telah menjadi solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi melalui jaringan *online* semakin berkembang terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, Memungkinkan bagi tersedianya data dan informasi pada instansi pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman.¹⁰

Pendaftaran yang dimaksud dalam Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha sekarang ini melalui tahapan yang berbeda dengan tahun sebelumnya karena sistem yang digunakan adalah sistem *online* melalui situs OSS atau Sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik, kenyataannya masih

⁷ Miftah, Thoha. *Birokrasi Dan Politik Di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, Hlm 25.

⁸ KabarBanten.com, *Penerapan OSS DPMPTSP Kota Serang Diharapkan Pangkas Birokrasi dan Waktu*. <https://www.kabar-banten.com/penerapan-oss-dpmptsp-kota-serang-diharapkan-pangkas-birokrasi-dan-waktu/>. Diakses pada tanggal 9 Januari 2020, Pukul 08.00 WIB.

⁹ Monika Suhayati, *Permasalahan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Submission System)*, Bidang Hukum Info Singkat, Vol X, No 23, Desember 2018, Hlm 4.

¹⁰ Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimens, Indikator, Dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta, 2011, Hlm 20.

terdapat permasalahan yang ada pada perizinan pada *Online Single Submission* (OSS).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sampai saat ini masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia atau aparatur yang belum memadai. Hal ini dapat terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa.¹¹

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan dalam penulisan ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan perizinan pada lembaga *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik?
2. Bagaimana Upaya Dalam Menghadapi Hambatan-Hambatan Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada Lembaga *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik?

Metode pendekatan yang digunakan dalam pembahasan penelitian ini adalah yuridis empiris. Metode hukum yuridis empiris atau sosiologis yaitu metode dengan mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat. Spesifikasi penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian deskriptif, analitik yaitu mencari data atau gambaran seteliti mungkin mengenai dari objek permasalahan. Hasil analisis berikut kemudian disajikan secara deskriptif yaitu memberi gambaran tentang hukum kepada masyarakat dalam hal kualitas pelayanan perizinan pada lembaga *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

¹¹ Surjadi. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama, Bandung, 2011, Hlm 40.

PEMBAHASAN PENELITIAN

1. Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Lembaga *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Pelayanan publik merupakan tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah harus berpondasi pada kepentingan masyarakat agar tidak terjadinya suatu penyelewengan kekuasaan yang tidak sesuai dengan tugas, kedudukan, fungsi dan kewenangan pemerintah selaku pejabat administrasi.

Proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik dilakukan oleh pemerintah menurut pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan yang mengatur asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) sebagai landasan pemerintah, sehingga pemerintah seringkali membuat suatu kebijakan yang dapat dirasakan oleh masyarakat salah satunya dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, untuk mewujudkan pelayanan perizinan *online* tersebut maka pemerintah melalui Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian telah meresmikan Lembaga *Online Single Submission* (OSS) sebagai sistem yang dibuat pemerintah untuk mempermudah pelaku bisnis dalam mengurus perizinan usahanya.

Online Single Submission (OSS) adalah sistem perizinan usaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian atau lembaga negara hingga pemerintah daerah di Indonesia. Sistem tersebut dimaksudkan untuk memangkas waktu dan birokrasi dalam proses perizinan usaha. Kebijakan ini diambil pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan perekonomian nasional dalam konteks peningkatan investasi melalui pertumbuhan dunia usaha yang selama ini mengeluhkan panjangnya waktu dan rantai birokrasi yang harus dilewati untuk memulai suatu usaha.

Penelitian ini menguraikan sejauh mana kualitas Sistem Online Single Submission (OSS) dalam memberikan pelayanan perizinan usaha kepada para pelaku usaha ataupun investor dalam memulai suatu usahanya. Selama ini masalah perizinan selalu dikeluhkan oleh para pelaku usaha yang ingin mendaftarkan

usahanya, yang memang kita ketahui perizinan di Indonesia terkesan berbelit-belit, banyak birokrasi yang harus dilalui sehingga mulai dari segi waktu, biaya, dan tenaga pun banyak dikeluarkan.

Sebelum diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 dan sistem *Online Single Submission* (OSS), Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 menjadi acuan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menyelenggarakan kewenangannya. Pada prinsipnya, kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah menyelenggarakan manajemen pelayanan, yang terdiri dari 6 (enam) aktivitas yang berkaitan dengan penyelenggaraan izin usaha sebagaimana diatur di dalam Lampiran Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018.

Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) dan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) atau Lembaga *Online Single Submission* (OSS) dapat diukur melalui Survey Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) Nomor 14 Tahun 2017, Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.¹²

Ruang lingkup penilaian kualitas pelayanan ditinjau dari indikator pelayanan sebagai berikut:

a. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kesesuaian Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.¹³ Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang di tahun 2018, kesesuaian persyaratan pelayanan

¹² Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepuasan Penyelenggaraan Publik.

¹³ Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepuasan Penyelenggaraan Publik.

mendapatkan nilai indeks unsur 77,09 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik” sedangkan tahun 2019 mendapatkan nilai indeks unsur 81,50 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik”. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ditinjau dari kesesuaian persyaratan pada tahun 2018 dan 2019 mengalami kenaikan.

Selanjutnya berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) / Lembaga *Online Single Submission* (OSS) di Tahun 2018 mendapatkan Nilai Indeks Unsur 82,75 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik” dan untuk tahun 2019 mendapatkan nilai indeks unsur mendapatkan nilai 80,25 dengan nilai mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik”. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ditinjau dari kesesuaian persyaratan pada tahun 2018 sampai 2019 mengalami penurunan meskipun jika dilihat dari mutu pelayanan masih dapat dikatakan baik.

b. Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Sistem Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.¹⁴ Berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang di tahun 2018 mendapatkan nilai indeks unsur 79,08 dengan mutu penilaian “B” yang artinya “Baik”. Sedangkan untuk tahun 2019 mendapatkan nilai indeks unsur 80,00 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik”. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang jika ditinjau dari sistem mekanisme dan prosedur pada tahun 2018 dan 2019 mengalami kenaikan.

Selanjutnya, berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) / Lembaga *Online Single Submission* (OSS) di tahun 2018 mendapatkan nilai indeks unsur 78,00 dengan mutu penilaian “B” yang artinya “Baik”. Sedangkan untuk tahun 2019 mendapatkan nilai indeks unsur 79,50 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik”. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Badan Koordinasi

¹⁴ *Ibid.*,

Penanaman Modal (BKPM) / Lembaga *Online Single Submission* (OSS) jika ditinjau dari sistem mekanisme dan prosedur pada tahun 2018 dan 2019 mengalami kenaikan.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu Penyelesaian Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.¹⁵ Berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang di tahun 2018 terkait waktu penyelesaian pelayanan perizinan mendapatkan nilai indeks unsur 75,71 dengan mutu pelayanan “C” yang artinya “Kurang Baik”. Sedangkan di tahun 2019 mendapatkan nilai indeks unsur 80,50 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik”, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang jika ditinjau dari waktu penyelesaian pelayanan pada tahun 2018 dan 2019 mengalami kenaikan.

Selanjutnya, berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) / Lembaga *Online Single Submission* (OSS) di tahun 2018 mendapatkan nilai indeks unsur 78,50 dengan mutu penilaian “B” yang artinya “Baik”. Sedangkan untuk tahun 2019 mendapatkan nilai indeks unsur 70,50 dengan mutu pelayanan “C” yang artinya “Kurang Baik”. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) / Lembaga *Online Single Submission* (OSS) jika ditinjau dari waktu penyelesaian pelayanan pada tahun 2018 dan 2019 mengalami penurunan dan hasil mutu pelayanan yang kurang baik.

d. Biaya Tarif Pelayanan

Biaya Tarif Pelayanan adalah adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.¹⁶ Berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang di tahun 2018 mendapatkan nilai

¹⁵ *Ibid.*,

¹⁶ *Ibid.*,

indeks unsur 77,39 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik”. Sedangkan untuk tahun 2019 mendapatkan nilai indeks unsur 80,25 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik”, Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang jika ditinjau dari biaya tarif pelayanan pada tahun 2018 dan 2019 mengalami kenaikan.

Selanjutnya, berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) / Lembaga *Online Single Submission* (OSS) di tahun 2018 mendapatkan nilai indeks unsur 100 dengan mutu penilaian “A” yang artinya “Sangat Baik”, demikian pula untuk tahun 2019 mendapatkan nilai indeks unsur yang sama yakni 100 dengan mutu pelayanan “A” yang artinya “Sangat Baik”.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.¹⁷ Berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang di tahun 2018 mendapatkan nilai indeks unsur 87,85 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik”. Sedangkan untuk tahun 2019 mendapatkan nilai indeks unsur 81,75 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik”, Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang jika ditinjau dari biaya tarif pelayanan pada tahun 2018 dan 2019 mengalami penurunan, meskipun demikian masih dapat dikatakan mutu pelayanan yang ada baik.

Selanjutnya, berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) / Lembaga *Online Single Submission* (OSS) di tahun 2018 produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai indeks unsur 84,40 dengan mutu penilaian “B” yang artinya “Baik”, sedangkan untuk tahun 2019 mendapatkan nilai indeks unsur 83,50 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik”.

¹⁷ *Ibid.*,

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.¹⁸ Berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang di tahun 2018 mendapatkan nilai indeks unsur 78,43 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik”. Sedangkan untuk tahun 2019 mendapatkan nilai indeks unsur 81,50 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik”. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang jika ditinjau dari kompetensi pelaksana pada tahun 2018 dan 2019 mengalami kenaikan.

Selanjutnya, berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) / Lembaga *Online Single Submission* (OSS) di tahun 2018 mendapatkan nilai indeks unsur 83,30 dengan mutu penilaian “B” yang artinya “Baik”, sedangkan untuk tahun 2019 mendapatkan nilai indeks unsur 78,25 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik”. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) / Lembaga *Online Single Submission* (OSS) jika ditinjau dari kompetensi pelaksana pada tahun 2018 dan 2019 mengalami penurunan, meskipun demikian masih dapat dikatakan mutu pelayanan yang ada baik.

g. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Perilaku Pelaksana Pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.¹⁹ Berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang di tahun 2018 mendapat nilai indeks unsur 77,60 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik”. Sedangkan untuk tahun 2019 mendapat nilai indeks unsur 81,50 dengan mutu layanan “B” yang artinya “Baik”. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang jika ditinjau dari perilaku pelaksana pelayanan pada tahun 2018 dan 2019 mengalami kenaikan.

¹⁸ *Ibid.*,

¹⁹ *Ibid.*,

Selanjutnya, berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) / Lembaga *Online Single Submission* (OSS) di tahun 2018 mendapatkan nilai indeks unsur 85,00 dengan mutu penilaian “B” yang artinya “Baik”, sedangkan untuk tahun 2019 mendapatkan nilai indeks unsur 83,25 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik”.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dari pengaduan saran dan masukan yang berasal dari masyarakat atau pemohon.²⁰ Berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang di tahun 2018 mendapatkan nilai indeks unsur 75,65 dengan mutu pelayanan “C” yang artinya “Kurang Baik”. Sedangkan untuk tahun 2019 mendapatkan nilai indeks unsur 79,25 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik”. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang jika ditinjau dari penanganan pengaduan, saran dan masukan pada tahun 2018 dan 2019 mengalami kenaikan.

Selanjutnya, berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) / Lembaga *Online Single Submission* (OSS) di tahun 2018 mendapatkan nilai indeks unsur 80,00 dengan mutu penilaian “B” yang artinya “Baik”, sedangkan untuk tahun 2019 mendapatkan nilai indeks unsur 82,75 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik”.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan dari suatu pelayanan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan perizinan.²¹ Berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang di tahun 2018 mendapatkan nilai indeks unsur 69,77

²⁰ *Ibid.*,

²¹ *Ibid.*,

dengan mutu pelayanan “C” yang artinya “Kurang Baik”. Sedangkan untuk tahun 2019 mendapatkan nilai indeks unsur 80,50 dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik”, Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Serang jika ditinjau dari sarana dan prasarana pada tahun 2018 dan 2019 mengalami kenaikan.

Berdasarkan data yang didapat dan dikaitkan dengan teori yang dipakai oleh peneliti diatas, secara empiris pelaksanaannya dapat dikatakan belum efektif, melihat masih terdapat beberapa kendala baik ditingkat pusat maupun daerah, tujuan dari adanya sistem *Online Single Submission* (OSS) itu sendiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang belum tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi sistem mekanisme dan prosedur pelayanan perizinan. Kenyataannya, masih terdapat kendala terkait Prosedur pelaksanaan sistem *Online Single Submission* (OSS) seperti jaringan yang masih suka *down*, selain itu dilihat juga dari belum tersedianya prosedur atau petunjuk pelayanan perizinan secara *online* dan proses pelayanan yang mudah dan jelas dalam pelaksanaannya belum efektif di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang.

Dilihat dari dimensi waktu penyelesaian pelayanan, masih terdapat kendala terkait waktu penyelesaian pelayanan, masih adanya petugas yang kadang berada diluar kantor pada saat jam kerja sehingga permohonan perizinan tidak cepat diproses, selain itu terkadang tidak sesuai akibat tidak adanya kepala dinas yang menandatangani dikarenakan dinas ke luar kantor. Dan dari masyarakat atau pemohon perizinan yang kadang tidak bisa melengkapi persyaratan dengan cepat sehingga proses pembuatan perizinan terhambat.

Berdasarkan dimensi Biaya Tarif Pelayanan, masih terdapat kendala terkait Biaya Tarif Pelayanan pada sistem *Online Single Submission* (OSS), pihak Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) mengaku bahwa khususnya untuk pembuatan izin mendirikan bangunan (IMB) tidak sedikit para pemohon melimpahkan tugas penggambaran denah untuk lokasi pembangunan kepada petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dari sanalah biaya lain dikeluarkan oleh pemohon kepada petugas.

Kelima, dilihat dari Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dimana ada beberapa faktor yang mendukung sistem *Online Single Submission* (OSS) itu dibuat untuk peningkatan penanaman modal dan percepatan perizinan berusaha yaitu: Surat Izin Usaha Yang Sah;

Berdasarkan dimensi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Kenyataannya, masih terdapat kendala terkait Produk Pelayanan, kebanyakan dari masyarakatnya sendiri yang kurang begitu paham dalam menjalankan komputer dan dari keberadaan para petugas yang kadang tidak dapat hadir, karena keperluannya diluar kantor yang menghambat dalam penyelenggaraan pelayanannya sehingga menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat atau pemohon. Selain itu, kebiasaan para pemohon yang melemparkan tugas kepada petugas pelayanan yang dimana hal tersebut tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Terkadang juga dalam hal verifikasi hasil saat petugas tidak ada di Kantor maka berkas tidak dapat di verifikasi tepat waktu.

Keenam, Dilihat dari Kompetensi Pelaksana dimana ada beberapa faktor yang mendukung sistem *Online Single Submission* (OSS) itu dibuat untuk peningkatan penanaman modal dan percepatan perizinan berusaha yaitu: 1) Sumber Daya Manusia; 2) *Reliability* (Keandalan); 3) Kuantitas Sumber Daya Manusia;

Berdasarkan dimensi Kompetensi Pelaksana. Kenyataannya, hampir tidak ada kendala terkait Kompetensi Pelaksana pada sistem *Online Single Submission* (OSS), karena dinas sendiri hanya bisa mengajukan ke pusat dan tidak memiliki kewenangan dalam penempatan petugas.

Ketujuh, Dilihat dari Perilaku Pelaksana Pelayanan dimana ada beberapa faktor yang mendukung sistem *Online Single Submission* (OSS) itu dibuat untuk peningkatan penanaman modal dan percepatan perizinan berusaha yaitu: 1) Kedisiplinan Pegawai; 2) Keramahan Pegawai; 3) Kesopanan Pegawai.

Kedelapan, dilihat dari Penanganan pengaduan, Saran, dan Masukan dimana ada beberapa faktor yang mendukung sistem *Online Single Submission* (OSS) itu dibuat untuk percepatan perizinan berusaha yaitu: *Responsiveness* (Ketanggapan).

Berdasarkan pengamatan pada dimensi sarana dan prasarana, masih banyak kekurangan dalam hal sarana dan prasarana yang ada untuk menunjang berjalannya pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kota Serang. Seperti terbatasnya ruang tunggu, tidak ada kotak saran dan pengaduan, serta tidak nyamannya gedung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang.

Kualitas pelayanan perizinan semenjak adanya sistem *Online Single Submission* (OSS) terhadap pelaksanaan perizinan berusaha di Kota Serang melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang dapat dikatakan belum efektif melihat menurunnya jumlah izin yang terbit di Tahun 2019 sangat drastis jika dibandingkan dengan tahun 2018.

Kendala utamanya terletak pada proses pemenuhan komitmen dasar pada PTSP Daerah yang menyebabkan terlambatnya izin yang terbit pada sistem *Online Single Submission* (OSS) dan beberapa regulasi di Kementerian atau Lembaga dan Pemerintah Daerah yang belum sesuai dengan aturan *Online Single Submission* (OSS). Sistem *Online Single Submission* (OSS) juga dinilai belum lengkap dalam menyediakan jenis usaha dan perizinan yang ada di Indonesia, dan persoalan sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan daerah. Beberapa perizinan dalam hal pemenuhan komitmen seperti IMB, Izin Lingkungan, dan lain sebagainya masih harus diselesaikan di daerah atau Kementerian dan Lembaga terkait. Sistem *Online Single Submission* (OSS) hanya mengintegrasikan pengajuan perizinan ke daerah, kemudian menerima notifikasi jika izin-izin tersebut sudah dikeluarkan oleh Kementerian atau Lembaga dan Pemerintah Daerah sebagai bukti pemenuhan komitmen dari pelaku usaha.

2. Upaya Dalam Menghadapi Hambatan-Hambatan Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada Lembaga *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Pelayanan perizinan secara elektronik melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang ini mulai diterapkan penuh setelah adanya surat edaran dari Menteri Dalam Negeri kepada Badan Koordinasi Penanaman Modal. Sistem *Online Single Submission* (OSS) ini sendiri sudah diterapkan penuh semenjak tanggal 2 Januari 2019. Untuk menindak lanjuti surat edaran yang dikeluarkan oleh

Menteri Dalam Negeri maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang mengadakan sosialisasi kepada masyarakat khususnya kepada pelaku usaha baik mikro, kecil, menengah, makro besar baik melalui media elektronik maupun media lainnya agar informasi mengenai sistem *Online Single Submission* (OSS) ini segera diketahui oleh semua masyarakat dan para pelaku usaha.

Peraturan pemerintah ini menjelaskan tentang pelayanan *Online Single Submission* (OSS) yang merupakan integrasi antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat dalam hal perizinan berusaha. Sehingga, *Online Single Submission* (OSS) juga disediakan di daerah-daerah, tidak hanya untuk memberikan perizinan tapi juga untuk pengawasan terhadap sistem ini. Maka, tidak heran jika ada sanksi yang dikenakan bagi Gubernur dan Bupati atau Walikota yang tidak melaksanakan *Online Single Submission* (OSS). Hal ini tercantum dalam Pasal 100 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang menjelaskan akan ada sanksi bagi Kepala Daerah yang tidak memberikan pelayanan pemenuhan komitmen izin usaha atau izin komersial sesuai dengan sistem *Online Single Submission* (OSS) kepada investor yang telah memenuhi persyaratan.

Penerapan sistem *Online Single Submission* saat ini masih banyak kendala, yakni salah satunya adalah bagaimana sumber daya manusia yang ada di daerah Kota Serang sendiri cenderung menengah ke bawah. Upaya pemerintah daerah Kota Serang dalam menghadapi berbagai kendala terkait pelaksanaan sistem *Online Single Submission* (OSS) ditahun 2020 ini yaitu pertama, ingin memperbaiki jaringan melihat sampai saat ini masalah di jaringan, server, ataupun *software* yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang masih belum cukup bagus.

Kedua, masalah infrastruktur seperti gedung DPMPTSP Kota Serang saat ini sedang di rehabilitas. Gedung akan direhabilitas lebih modern disesuaikan dengan model pelayanan.

Ketiga, upaya lainnya yang sudah dilakukan ialah sosialisasi secara terus menerus terkait *Online Single Submission* (OSS) ke banyak pelaku usaha karena

masih banyak dari pengguna *Online Single Submission* (OSS) yang kurang memahami mekanisme dari sistem tersebut.

Keempat, pendampingan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang kepada pelaku usaha yang mengajukan pengurusan perizinan, serta penguatan Satgas (Satuan Tugas) kemudahan berusaha ditingkat daerah.

Kelima, upaya lainnya yaitu reformasi peraturan perizinan berusaha dimana baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah wajib melakukan evaluasi atas seluruh dasar hukum pelaksanaan proses perizinan berusaha yang berlaku pada saat ini karena dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik tidak ada ketentuan yang mengatur terkait Pelayanan Terpadu Satu Pintu di setiap daerah, sehingga karena tidak ada ketentuan yang mengaturnya mengakibatkan kebingungan dalam pelaksanaannya, mengingat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan lembaga yang ditunjuk dari pasal 25 ayat (4) dan ayat (5) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.

Berkaitan dengan perizinan yang terbit, Pengawasan dilakukan oleh kementerian, lembaga dan atau pemerintah daerah wajib melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha yang telah mendapatkan perizinan usaha atas pemenuhan komitmen, pemenuhan standar, sertifikasi, lisensi dan atau pendaftaran dan/atau usaha dan/atau kegiatan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Apabila dari hasil pengawasan terhadap pelaku usaha tersebut ditemukan ketidaksesuaian atau penyimpangan, maka kementerian, lembaga dan pemerintah daerah dapat mengambil tindakan berupa Peringatan, Penghentian sementara kegiatan berusaha, Pengenaan denda administrasi dan atau pencabutan izin berusaha, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tindakan yang diambil wajib disampaikan oleh kementerian, lembaga dan pemerintah daerah kepada lembaga OSS. Lembaga OSS berdasarkan penyampaian dari kementerian. Lembaga dan pemerintah daerah dapat melakukan penghentian sementara atau pencabutan perizinan berusaha dari pelaku usaha tersebut. Pada dasarnya pengawasan yang dilakukan oleh kementerian, lembaga dan pemerintah

daerah dapat bekerjasama dengan pihak-pihak yang memiliki profesi di bidang pengawasan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Lembaga *Online Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan pada Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) / Lembaga *Online Single Submission* (OSS) dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) dapat diukur melalui hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat. Dari hasil survey tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang rata-rata mendapat mutu pelayanan “B” yang artinya baik, akan tetapi ada beberapa indikator yang masih kurang pada tahun 2018 yaitu terkait waktu penyelesaian pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, serta Sarana dan Prasarana yang ketiganya mendapatkan mutu pelayanan “C” yang artinya “kurang baik”. Akan tetapi, pada tahun 2019 mengalami sedikit peningkatan dengan nilai B pada semua indikator penilaian. Berbeda dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang, pada Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) / Lembaga *Online Single Submission* (OSS) hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di tahun 2018 cukup maksimal, akan tetapi di tahun berikutnya 2019 hampir seluruh indikator penilaian mengalami penurunan, dan pada indikator Waktu Penyelesaian mendapat nilai “C” yang artinya “kurang baik”.
2. Upaya pemerintah daerah Kota Serang dalam menghadapi berbagai kendala terkait pelaksanaan sistem *Online Single Submission* (OSS) ditahun 2020 ini yaitu pertama, ingin memperbaiki jaringan melihat sampai saat ini masalah di jaringan, server, ataupun *software* yang ada di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang masih belum cukup bagus. Kedua, masalah infrastruktur seperti gedung saat ini gedung akan direhabilitas lebih modern disesuaikan dengan model pelayanan. Ketiga, upaya lainnya yang sudah dilakukan ialah sosialisasi secara terus menerus terkait *Online Single Submission* (OSS) ke banyak pelaku usaha karena masih banyak dari pengguna *Online Single Submission* (OSS) yang kurang memahami mekanisme dari sistem tersebut. Keempat, pedampingan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang kepada pelaku usaha yang mengajukan pengurusan perizinan, serta penguatan Satgas (Satuan Tugas) Kemudahan berusaha ditingkat daerah. Dan yang terakhir yaitu upaya lainnya yaitu reformasi peraturan perizinan berusaha dimana baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah wajib melakukan evaluasi atas seluruh dasar hukum pelaksanaan proses perizinan berusaha yang berlaku pada saat ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis buat, terdapat beberapa saran atau masukan kepada pihak yang berkaitan dalam penelitian ini, sebagai bentuk masukan yang bersifat membangun dan bertujuan sebagai bahan evaluasi dari beberapa pihak terkait antara lain:

1. Pemerintah Daerah Kota Serang melalui DPMPTSP harus terus melakukan sosialisasi dan pelatihan mengenai pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik, dalam hal ini melalui sistem *Online Single Submission* kepada masyarakat, agar kedepannya tujuan dari sistem ini dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan usaha dapat terlaksana.
2. DPMPTSP harus melakukan evaluasi atas hasil dari Survey Kepuasan masyarakat, dan menindaklanjuti aduan saran dan masukan dari pemohon atau masyarakat dengan penanganan-penanganan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku:

- Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, Penerbit: Pembaruan, Jakarta, 2005.
- Agus, Dwiyanto (ed). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2008. .
- Dadang, Juliantara, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Yogyakarta, 2005.
- Dwiyanto, Indiahono, *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*, Penerbit: Gava Media, Yogyakarta, 2009.
- Gandung, Ismanto (ed). *Membangun Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Daerah*, Fakultas Fisip Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten, 2005.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimens, Indikator, Dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Miftah, Thoha, *Birokrasi Dan Politik Di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.
- Patricia, Patton, *Pelayanan Sepenuh Hati*, Penerbit: Pustaka Delaptara, Jakarta, 1998.
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT Refika Aditama, Bandung, 2011.

B. Peraturan perundang-undangan:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS).
- Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepuasan Penyelenggaraan Publik.

C. Jurnal:

Monika Suhayati, *Permasalahan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Submission System)*, Bidang Hukum Info Singkat, Vol X, No.23, Desember 2018.

D. Wawancara

Hasil Wawancara dengan Bapak Kiki Rizki Barliana, S., Ip. Selaku Seksi Kerjasama dan Investasi Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang pada hari Rabu, 24 Juni 2020 Pukul 10.00 WIB

E. Internet

Kabar Banten, Penerapan OSS DPMPTSP Kota Serang Diharapkan Pangkas Birokrasi Dan Waktu. <https://www.Kabar-banten.com/penerapan-oss-dpmptsp-kota-serang-diharapkan-pangkas-birokrasi-dan-waktu/>.

Diakses Pada Tanggal 9 Januari 2020.

Smart Legal, *Online Single Submission (OSS) Kekurangan Dan Solusi* <https://www.smartlegal.id/smarticle/2018/12/21/oss-kekurangan-dan-solusi/>.

Diakses Pada Tanggal 21 Januari 2020.