

## Studi Tentang Analisis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Online Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

### Study on Analysis of Online-Based Licensing and Non-Licensing Services During the Covid-19 Pandemic at the Investment Service and One-Stop Integrated Services in Samarinda City

Lianovi Citrasari<sup>1</sup>, Adam Idris<sup>2</sup>, Muhammad Hairul Saleh<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

#### ARTICLE INFORMATION

Vol. 09, No. 02

Page : 59-67

Published : 2021

#### KEYWORDS

Services, Licensing and Non-Licensing, Investment Service and One-Stop Services, Samarinda City

#### CORRESPONDENCE

E-mail:

[lianovicitrasari123@gmail.com](mailto:lianovicitrasari123@gmail.com)

#### A B S T R A C T

The research aims to describe and analyze online-based licensing and non-licensing services during the Covid-19 pandemic at the Investment and One-Stop Services Office of Samarinda City. Data collection was carried out by means of library research and field research using observation, interviews and documents. The results of the study show that online-based licensing and non-licensing services during the Covid-19 pandemic in implementing electronic government did not fully apply the principles and benefits of e-government. The requirements can be accessed via the website, licensing application and whatsapp application. Regarding requirements, there is consistency in document equality. Furthermore, in online-based licensing and non-licensing service procedures, they still use conventional service operational standards. At the time of service, the issuance of online-based licensing and non-licensing does not affect service time. Furthermore, at the financing stage, the cost clarity criteria have been met. Service products during the Covid-19 pandemic had an impact on decreasing the number of licenses and non-licensing issued and had fulfilled the principle service criteria, namely service products, received correctly, correctly and legally and had legality or legal certainty. In the process of dealing with complaints, they become facilitators and mediators. Public opinion with online-based services felt convenience but also found several complaints in carrying out online-based services during the Covid-19 pandemic.

#### INTRODUCTION

Penelitian ini membahas tentang analisis pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis online pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Terhitung sejak bulan Maret 2020 Kota Samarinda ditetapkan sebagai zona kuning dengan kasus terkonfirmasi hingga pada bulan Desember 2020 sebanyak 6.867 orang. Hal tersebut mengganggu aktivitas masyarakat yang mengharuskan melakukan sosial distancing guna menghentikan penularan Covid-19 yang juga berdampak pada kinerja

sebuah organisasi pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk beradaptasi terhadap lingkungan dan hidup berdampingan dengan pandemi Covid-19. Adanya penyesuaian sistem pelayanan baru yang diberikan kepada masyarakat yaitu dengan menggunakan sistem online. Mengutip Jamaluddin (dalam Gerungan, 2004:59) "Adaptasi sebagai kata ganti penyesuaian."

Terhitung sejak tanggal 24 Maret 2020 pelayanan perizinan dan non perizinan beralih kepada pelayanan tanpa tatap muka dengan menggunakan layanan online seperti, penggunaan aplikasi whatsapp, aplikasi perizinan online dan juga memaksimalkan pelayanan melalui website perizinan yang memberikan berbagai macam informasi mengenai perizinan. Hal ini merujuk pada instruksi Presiden Nomer 3 Tahun 2003 tentang kebijaksanaan dan strategi nasional pengembangan e-government untuk mendukung good governance dan terdapat pada Undang-undang Nomer 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Perubahan sistem pelayanan dengan berbasis online mengakibatkan telah terjadinya penurunan angka indeks kepuasan masyarakat. Tahun 2018 dan tahun 2019 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda mendapatkan predikat "A" kategori sangat baik. Pada tahun 2020 indeks kepuasan masyarakat menurun menjadi 88,20 dengan predikat "B". Hal tersebut dipengaruhi karena beberapa perubahan metode pelayanan yang dilakukan sebagai bentuk penyesuaian diri. Pandemi covid-19 juga berdampak pada menurunnya jumlah perizinan dan non perizinan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda pada tahun 2020 yaitu sebanyak 2.604 dari target 5.400.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda melakukan berbagai macam penyesuaian pelayanan dengan meniadakan pelayanan tatap muka dengan mengubah pelayanan berbasis online seperti, memaksimalkan penggunaan website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan pelayanan yang dapat diakses melalui website <https://dpmptsp.samarindakota.go.id/welcome.html>. Kedua, memberikan alternatif pelayanan

menggunakan aplikasi whatsapp, terhitung sejak tanggal 24 Maret 2020 pelayanan perizinan maupun non perizinan beralih menggunakan aplikasi whatsapp sebagai alternatif media pelayanan yang praktis. Pelayanan juga dilakukan menggunakan melalui aplikasi perizinan secara online serta pengurangan jam operasional pelayanan.

Dalam hal ini, adanya perubahan sistem pelayanan berbasis online yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdampak pada pelayanan perizinan maupun non perizinan yang mana masyarakat dituntut untuk dapat mandiri. Jika pada awalnya pelayanan dengan tatap muka, masyarakat diberikan kemudahan-kemudahan seperti adanya Mal Pelayanan Publik yang di dalamnya terdapat instansi-instansi yang terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan. Adapun tujuan dengan diadakannya Mal Pelayanan Publik agar memberikan kemudahan kepada masyarakat guna memangkas waktu dan mempermudah pelayanan karena semua dapat dilakukan dalam satu atap.

## THEORETICAL FRAMEWORK

### Elektronik Government

Menurut Falih Suaedi, Bintoro Wardianto (2010:54), "E-government sebagai upaya dalam pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam mengembangkan layanan yang lebih baik". Menurut Samodra Wibawa (2009:114), mendeskripsikan "E-government sebagai pelayanan yang dilaksanakan melalui situs atau website pemerintah dimana domain yang dipakai menetapkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id)".

Selanjutnya menurut indrajit (2002:5) berikut ini beberapa manfaat yang diperoleh

dengan menerapkan e-government bagi suatu negara yaitu sebagai berikut:

“Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada stakeholdernya (masyarakat, kalangan pebisnis, dan industri) dalam hal ini mengutamakan kinerja dengan efektivitas dan efisien diberbagai kehidupan bernegara.”

“Mengurangi total biaya administrasi, relasi, dan interaksi untuk keperluan aktivitas sehari-hari.”

“Meningkatkan keterbukaan, pengawasan serta akuntabilitas pengelolaan pemerintahan dengan penggunaan serangkaian konsep Good Corporate Government (GCG).”

“Memberikan kesempatan untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan yang baru.”

“Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru dalam menanggapi beragam permasalahan yang sedang dihadapi selaras dengan perkembangan global dan trend yang ada.”

“Memberdayakan keberadaan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai relasi pemerintah pada saat pengambilan kebijakan secara merata dan demokrasi.”

Berdasarkan definisi diatas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwasanya e-government adalah sebuah upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dilakukan sebuah instansi pemerintah dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan layanan yang berbasis elektronik (e-service). Pelayanan yang berbasis elektronik diharapkan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam hal ini adalah dalam melakukan pelayanan perizinan dan non perizinan yang transparansi, akuntabel, efektif serta efisien.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yaitu Agung kurniawan (2005:6), menyatakan bahwasanya “Pelayanan publik ialah pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada sebuah organisasi itu sesuai dengan aturan

pokok dan tata cara yang telah diatur dalam perundang-undangan”. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, standar pelayanan harus meliputi:

1. Persyaratan pelayanan berupa ketentuan (dokumen atau barang/hal lain) yang perlu dilengkapi pada saat melakukan pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur pelayanan yang merupakan prosedur dari pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Waktu pelayanan yaitu jangka waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan seluruh proses layanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif pelayanan yang merupakan biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan penerima.
5. Produk pelayanan berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan, seperti pengadaan sebuah barang, jasa dan produk administrasi lainnya.
6. Mengatasi proses pengaduan, seperti halnya dalam membuat kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal, pengaduan dalam website, dan menyediakan petugas penerima pengaduan.”

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwasanya standar pelayanan adalah tolak ukur dalam menyelenggarakan

pelayanan kepada masyarakat yang wajib dilakukan oleh pemberi dan penerima pelayanan. Hal tersebut menjadi sangat penting dalam pengembangan dan menjaga kualitas pelayanan sehingga menciptakan kepuasan dari masyarakat penerima pelayanan dalam hal ini pelayanan perizinan dan non perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

### Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

Menurut Adrian Sutedi (2011:167) “Perizinan menjadi sebuah wujud dari pelaksanaan fungsi pengaturan serta fungsi pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Bentuk perizinan berupa rekomendasi, pendaftaran, penentuan kuota, sertifikasi, dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan melakukan suatu kegiatan atau tindakan.”

Tertuang Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 12 Tahun 2017 menjelaskan bahwasanya “Pelayanan perizinan adalah pemberian dokumen dan bentuk legalitas persetujuan perizinan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah kepada seseorang atau pelaku usaha /kegiatan tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan sedangkan non perizinan adalah pemberian dokumen atau bentuk legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.”

Menurut Ridwan HR (2013:201-207), adapun unsur-unsur dalam perizinan yaitu sebagai berikut:

1. Instrumen Yuridis  
Pemerintah diberikan wewenang dalam bidang pengaturan dari fungsi pengaturan ini muncul beberapa instrumen yuridis untuk menghadapi

peristiwa individual dan konkret yaitu dalam bentuk keputusan. Salah satu bentuk dari keputusan ini adalah izin.”

2. Peraturan perundang-undangan  
Dalam hal membuat dan menerbitkan izin pemerintah bertindak sesuai wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, karena jika tidak berdasarkan atas wewenang tersebut maka keputusan berupa izin menjadi tidak sah.
3. Organ pemerintahan  
Organ pemerintah merupakan organ yang menjalankan urusan pemerintahan baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah.”
4. Peristiwa konkret  
Peristiwa konkret merupakan peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu, tempat tertentu, dan fakta hukum tertentu. Peristiwa konkret yang beragam menyebabkan izin juga beragam.
5. Prosedur dan persyaratan  
Permohonan izin harus mengikuti prosedur yang telah dibuat oleh pemerintah, selain itu juga harus memenuhi syarat-syarat tertentu. Prosedur dan syarat izin berbeda-beda tergantung pada jenis izin, tujuan izin dan instansi yang menerbitkan izin.”

### METHOD

Jenis penelitian yang digunakan yaitu dengan metode deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Analisis pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis online pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda meliputi,
  - a. Persyaratan
  - b. Prosedur Pelayanan

- c. Waktu Pelayanan
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Pelayanan
- f. Mengatasi Proses Pengaduan

2. Pendapat masyarakat dengan adanya pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis online pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

## RESULT AND DISCUSSION

### Analisis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Online Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

#### Perizinan

Perizinan ialah pemberian dokumen atau surat yang berstatus hukum sebagai bentuk legalitas persetujuan perizinan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu. Berkaitan dengan ini pengaturan standar operasional pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, waktu, biaya/tariff, produk hingga proses mengatasi pengaduan yang harus dijalankan.

#### Persyaratan

Persyaratan pelayanan berupa ketentuan (dokumen atau barang/hal lain) yang perlu dilengkapi pada saat melakukan pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Adapun proses memberikan informasi kepada masyarakat terkait persyaratan perizinan dapat diperoleh melalui media online yang dapat diakses melalui website resmi DPMPTSP, aplikasi perizinan dan alternatif terakhir yaitu melalui aplikasi whatsapp dan yang menjadi pilihan utama masyarakat adalah penggunaan aplikasi whatsapp. Adapun persyaratan dalam pengurusan perizinan berbeda satu dengan yang lainnya menyesuaikan perizinan yang sedang dilakukan.

#### Prosedur

Prosedur pelayanan merupakan proses dari tahapan pelayanan yang telah dibakukan. Prosedur pelayanan yang dilakukan antara lain harus berlandaskan adanya kesederhanan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan prosedur pelayanan perizinan maka tahapan yang harus dilakukan pemohon sebelum terbitnya sebuah perizinan yaitu melakukan permohonan pendaftaran yang dapat dilakukan dari rumah dan apabila persyaratan yang dibutuhkan sudah lengkap kemudian mengumpulkan ke box penerimaan berkas di DPMPTSP, setelah itu apabila petugas menerima berkas tersebut maka akan menginformasikan bahwa berkas sudah diterima melalui gmail. Sehingga untuk tahapan selanjutnya berkas fisik itu dikirim ke tim teknis kemudian dilakuakn tinjauan teknis dan Dinas terkait membuat surat rekomendasi. Tahapan terakhir yaitu apabila perizinan berretribusi maka pemohon melakukan pembayaran sesuai SKRD yang telah ditetapkan dan apabila perizinan non retribusi maka petugas akan menghubungi pemohon untuk pengambilan berkas perizinan. Persedur pelayanan perizinan tetap menggunakan standar operasional pelayanan offline.

#### Waktu

Waktu pelayanan dalam penelitian ini mencakup jangka waktu yang ditentukan dalam pengurusan perizinan berbasis online. Adapun waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pengurusan perizinan yaitu 14 hari kerja, yang terdiri dari 7 hari proses setelah berkas dinyatakan lengkap kemudian 7 hari penerbitan rekomendasi dari organisasi perangkat daerah (OPD) atau Dinas terkait. Adapun apabila mengalami pengunduran dari waktu yang telah ditetapkan dikarenakan tim teknis dari organisasi perangkat daerah (OPD) yang berkaitan, memiliki kendalanya masing-masing. Adapun dari organisasi perangkat daerah (OPD)

yaitu Dinas Kesehatan Kota Samarinda memiliki inovasi dalam memberikan metode pengecekan ke lapangan dengan melalui aplikasi zoom meetings dan hanya berlaku untuk perpanjangan perizinan bukan untuk perizinan baru.

#### **Biaya**

Dalam pembahasan ini biaya sebagai retribusi mencakup pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada masyarakat. Pengurusan perizinan dilakukan secara gratis tanpa dipungut biaya sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2019 Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu. Adapun perizinan tertentu meliputi pembuatan izin mendirikan bangunan (IMB), izin trayek, retribusi izin usaha perikanan serta retribusi izin menjual minuman beralkohol.

#### **Produk**

Produk pelayanan berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan, seperti pengadaan sebuah barang, jasa dan produk administrasi. Produk pelayanan dalam hal ini yaitu berupa surat perizinan. Pada masa pandemi Covid-19 tahun 2020 terjadi penurunan jumlah izin yang terbit dikarenakan masyarakat lebih memilih pelayanan secara langsung dibandingkan pelayanan berbasis online. Adapun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda menerbitkan perizinan pada tahun 2020 yaitu sebanyak 1.592. Selanjutnya jumlah perizinan tertentu yang berretribusi mengalami penurunan yang cukup signifikan karena kondisi perekonomian masyarakat terdampak dengan adanya Covid-19.

#### **Mengatasi Proses Pengaduan**

Dapat diketahui bahwa jumlah pengaduan selama masa pandemi covid-19 tahun 2020 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu hanya berjumlah 50 orang. Hal tersebut terjadi dikarenakan selama masa pandemi covid-19 pengaduan hanya dapat dilakukan secara tidak langsung dengan media online. Adapun standar operasional pelayanan dalam mengatasi pengaduan yaitu pemohon melakukan pengaduan, mengumpulkan data-data administrasi, kemudian Kepala seksi dan kepala bidang melakukan verifikasi, membuat Laporan, melakukan pemanggilan berita acara, melakukan inspeksi laporan, Sekretaris memverifikasi laporan, Kepala Dinas memberikan Arahan, melaksanakan arahan dan yang terakhir dilakukan pengarsipan.

#### **Non Perizinan**

Pelayanan non perizinan adalah pelayanan pemberian dokumen atau bentuk legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Contoh bentuk fisik non perizinan adalah pemberian sertifikat ataupun rekomendasi sebagai bukti legalitas.

#### **Persyaratan**

Persyaratan pada pelayanan non perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda berbeda satu dengan yang lainnya. Dalam menerbitkan pelayanan non perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda juga harus mendapatkan rekomendasi dari Dinas-Dinas terkait seperti pada pelayanan perizinan. Peran DPMPSTP sebagai organisasi yang menerbitkan dokumen non perizinan sedangkan Dinas terkait sebagai instansi yang memberikan rekomendasi sebagai salah satu persyaratan agar dapat menerbitkan suatu

dokumen non perizinan. Dalam pelaksanaannya dapat diketahui persyaratan pelayanan non perizinan berbeda satu dengan yang lainnya.

### **Prosedur**

Prosedur pelayanan non perizinan berbasis online tetap sama dengan prosedur pelayanan offline. Prosedur pelayanan non perizinan terdapat kesamaan dengan pelayanan perizinan. Maka tahapan pertama melakukan permohonan melalui online dan apabila persyaratan yang dibutuhkan sudah lengkap kemudian mengumpulkan ke box penerimaan berkas di DPMPTSP, untuk tahapan selanjutnya berkas fisik akan dikirim ke tim teknis kemudian dilakukn tinjauan teknis dan Dinas terkait membuat surat rekomendasi. Tahapan terakhir petugas akan menghubungi pemohon untuk pengambilan berkas perizinan.

### **Waktu**

Waktu pelayanan termasuk dalam penerapan standar operasional pelayanan (SOP). Dalam memberikan pelayanan dokumen non perizinan berbasis online Pada masa pandemi Covid-19 tidak mengalami perubahan waktu dengan tidak mempercepat dan memperlambat pelayanan karena tetap menggunakan SOP pelayanan offline. Adapun waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen non perizinan yaitu 14 hari kerja.

### **Biaya**

Retribusi atau biaya pelayanan non perizinan secara keseluruhan dilakukan tanpa dipunggut biaya/gratis. Retribusi hanya berlaku pada pelayanan perizinan tertentu seperti IMB, Izin tempat menjual minuman beralkohol, izin trayek, dan izin usaha perikanan sesuai Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2019 Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

### **Produk**

Produk pelayanan non perizinan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda berupa sertifikat maupun dapat berupa bentuk rekomendasi. Untuk jumlah terbit pelayanan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda pada tahun 2020 yaitu sebanyak 417. Pelayanan non perizinan terbanyak adalah sertifikat laik sehat industri rumah tangga (P-IRT) dan yang paling sedikit yaitu sertifikat laik sehat instalasi pengolahan air.

### **Mengatasi proses pengaduan**

Penanganan pengaduan adalah serangkaian proses atau langkah penanganan berupa monitoring, observasi, konfirmasi, klasifikasi dan/atau pemeriksaan untuk mengungkap kebenaran hal yang diadukan. Selanjutnya terdapat kesamaan prosedur dalam mengatasi pengaduan baik dari pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan dan Bidang Pengendalian dan Pengawasan dalam memproses pengaduan yang diterima bertindak sebagai fasilitator dan mediator untuk menyelesaikan pengaduan. Serta pada tahun 2020 DPMPTSP telah menindaklanjuti seluruh pengaduan yang diterima.

### **Pendapat Masyarakat dengan adanya Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Online Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda**

Upaya yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan berbasis online selama masa pandemi Covid-19 tentunya menimbulkan paradigma dikalangan masyarakat. Pendapat masyarakat menjadi salah satu aspek penting yang dapat mendukung keberlanjutan terlaksananya pelayanan berbasis online selama masa pandemi covid-19. Adapun masyarakat mengalami mendapati kesulitan

dalam melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan berbasis online yakni pada saat melengkapi persyaratan karena penjelasan yang diberikan oleh petugas front office hanya melalui media online. Adapun keluhan lain dari masyarakat terkait pengumpulan berkas fisik ke box penerimaan berkas di Kantor DPMPTSP. Dalam hal ini menjadi sebuah permasalahan yang diterima oleh masyarakat karena ketika pelayanan berbasis online akan tetapi masyarakat tetap diharuskan mengumpulkan berkas.

## KESIMPULAN

- 1) Pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis *online* pada masa pandemi Covid-19 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, didapati secara keseluruhan tidak sepenuhnya menerapkan prinsip dan manfaat *e-government* dalam pelayanan berbasis *online*. Pelayanan berbasis *online* diharapkan menciptakan perbaikan kualitas pelayanan, mengurangi biaya total administrasi, serta mengurangi interaksi kepada penerima pelayanan, menerapkan keterbukaan informasi serta menanggapi beragam permasalahan yang sedang dihadapi. Akuntabilitas persyaratan, prosedur, biaya, waktu dan produk adalah mutlak harus bisa dicapai secara optimal, pembuktian kepuasan masyarakat (publik) harus dinyatakan dalam survei kepuasan masyarakat (SKM).
- 2) Pendapat masyarakat dengan adanya pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis online pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda mendapati beberapa tanggapan dari masyarakat penerima pelayanan yang merasakan kemudahan-kemudahan dalam melakukan pelayanan tetapi tidak dapat dipungkiri dalam pelaksanaan pelayanan berbasis online mendapati keluhan dari masyarakat.

## REFERENSI

- Anwar, Hairul. 2020. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019. Jakarta: Universitas Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Anggana, Yordan Putra, dkk. 2015. Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan UKM Kota Malang. Malang: Brawijaya
- Indrajit, Andi dan Richardus Eko. 2002. Membangun Aplikasi E-Government. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.
- Pudyatmoko, Sri 2009. Perizinan Problem dan Upaya Pembenahan. Jakarta: Grasindo.
- Ridwan HR. 2006. Hukum Administrasi Negara. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sari, Dewi Puspita, dkk. 2013. Inovasi Pelayanan Perizinan Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Makassar : Universitas Hasanuddin.
- Suedi, Falih dan Wardiyanto Bintoro (eds). 2010. Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan E-Governance). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutedi, Adrian. 2011. Good Corporate Governance. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sumber Internet:  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 2020. <https://dpmptsp.samarindakota.go.id/portal.html>. Diakses pada Senin 05 Oktober 2020.
- Sumber Internet:  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 2020.

<https://dpmpstsp.samarindakota.go.id/portal.html>. Diakses pada Senin 05 Oktober 2020.

**Dokumen:**

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 04 Tahun 2019 Tentang *Retribusi Perizinan Tertentu*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang *Pedoman Standar Pelayanan*.

Peraturan Walikota Samarinda nomer 12 Tahun 2017 tentang *Pendelegian Kewenangan Penandatanganan Produk Layanan Perizinan Dan Non Perizinan*