

Evaluasi Pelayanan melalui *Online Single Submission* (OSS) dalam Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Nur Nadiya¹, Risky Arya Putri²

^{1,2} Administrasi Publik, Universitas Riau

e-mail: nur.nadiya4407@student.unri.ac.id¹, risky.arya@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan pemenuhan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pemerintah dalam menyelenggarakan layanan publik menawarkan sebuah produk berupa pelayanan publik itu sendiri. Permasalahan pelayanan publik seperti kurangnya partisipasi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru mengakibatkan banyak masyarakat terhambat dalam pengurusan perizinan di DPMPTSP Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan teori Stufflebleam (Abdul Rahman:2022) yang menggunakan indikator Evaluasi Konteks, Evaluasi Masukan, Evaluasi Proses, dan Evaluasi Hasil. Penerapan *Online Single Submission* (OSS) sebagai sistem perizinan terintegrasi memberikan berbagai kemudahan dalam proses pengajuan perizinan, baik dari sisi pemohon maupun pemerintah daerah. Selain itu, keunggulan lain adalah waktu dan tempat dalam pengajuan izin, sehingga memberikan efisiensi dan kenyamanan yang tinggi bagi masyarakat. keberhasilan penerapan OSS tidak terlepas dari beberapa tantangan, seperti kebutuhan pelatihan petugas pelayanan untuk meningkatkan kompetensi teknis, optimalisasi sistem berbasis risiko melalui pemeliharaan jaringan yang berkelanjutan, dan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar lebih memahami prosedur yang ada.

Kata Kunci : *Evaluasi, Pelayanan, Perizinan, Online Single Submission, Persetujuan Bangunan Gedung*

Abstract

Public service is a fulfillment activity carried out by the government for a number of humans who have every profitable activity in a group or unit, and offers satisfaction even though the results are not tied to a physical product. The government in organizing public services offers a product in the form of public services itself. Public service problems such as the lack of participation by the Pekanbaru City Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) have resulted in many people being hampered in obtaining licenses at the Pekanbaru City DPMPTSP. This research uses Qualitative research with a case study approach. This research uses Stufflebleam's theory (Abdul Rahman: 2022) which uses indicators of Context Evaluation, Input Evaluation, Process Evaluation, and Results Evaluation. The implementation of Online Single Submission (OSS) as an integrated licensing system provides various conveniences in the licensing application process, both from the applicant and local government side. In addition, another advantage is the time and place in applying for permits, thus providing high efficiency and convenience for the community. The successful implementation of OSS is inseparable from several challenges, such as the need for training service officers to improve technical competence, optimizing risk-based systems through continuous network maintenance, and increasing socialization to the public.

Keywords: *Evaluation, Service, Licensing, Online Single Submission, Building Construction Approval*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2016). Pemerintah dalam menyelenggarakan layanan publik menawarkan sebuah produk berupa pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan yang baik yaitu dengan memberikan pelayanan prima seperti cepat, tepat, adil, konsisten, dan transparan. Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna (Syahrudin et al., 2020).

Salah satu jenis layanan publik di bidang administrasi adalah perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau individu yang melakukan bisnis atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin atau tanda daftar bisnis. Sesuai dengan berbagai bisnis yang dijalankan oleh masyarakat Indonesia, terdapat berbagai jenis perizinan. Penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko meliputi, pengaturan perizinan berbasis risiko, norma, standar, prosedur, dan kriteria perizinan berusaha berbasis risiko. Perizinan berusaha berbasis risiko melalui layanan sistem OSS-RBA, tata cara pengawasan perizinan berusaha berbasis risiko, evaluasi dan reformasi kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko, pendanaan perizinan berusaha berbasis risiko. Penyelesaian permasalahan dan hambatan perizinan berusaha berbasis risiko dan sanksi.

Pelayanan perizinan berupaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat, contohnya upaya instansi yang berwenang dalam memberikan jaminan kepastian hukum atas usaha yang dimiliki sehingga dapat untuk menjamin segala aktivitas. Pelayanan perizinan dianggap oleh masyarakat sebagai salah satu bentuk tindakan yang perlu dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat bersifat legalitas kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi. Perizinan merupakan instrumen kebijakan pemerintah untuk melakukan pengendalian yang dapat ditimbulkan oleh aktivitas sosial maupun ekonomi.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib mengelola sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang meliputi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan transparan. Pelayanan publik sendiri telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia pada saat sekarang ini, karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dan konsep pelayanan sendiri akan selalu ada pada kehidupan setiap manusia yang pastinya secara aktual selalu dibicarakan.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) diubah menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 2021. PBG adalah perizinan yang dikeluarkan dari pemerintah kepada pemilik sebuah bangunan gedung atau perwakilannya. PBG berlaku untuk memulai pembangunan, merenovasi, merawat, atau mengubah bangunan gedung sesuai dengan yang direncanakan. Perbedaan mendasar dari IMB dan PBG ada pada bentuk kegunaannya dan terkait permohonan izin sebelum mendirikan bangunan. IMB berbentuk izin yang harus diperoleh pemilik bangunan sebelum atau saat mendirikan bangunan. Dalam IMB, teknis bangunan harus dilampirkan saat mengajukan permohonan izin. Sedangkan PBG berbentuk aturan perizinan yang mengatur bagaimana bangunan harus didirikan. Dalam PBG, pemilik bangunan tidak diharuskan mengajukan izin sebelum mendirikan bangunan.

Pemerintah kota Pekanbaru telah mengatur dalam sebuah Peraturan Daerah (PERDA) Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Bahwa pembangunan yang akan dilaksanakan memerlukan penataan kota seperti perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian, sehingga dapat mewujudkan tata ruang kota secara terpadu, menyeluruh, efektif dan efisien.

Pemerintah pusat menciptakan sistem pelayanan berusaha berbasis elektronik guna menjawab permasalahan lambatnya pelayanan perizinan diberbagai daerah di Indonesia serta memperbaiki pelayanan publik dalam mengurus perizinan berusaha. Sistem perizinan berusaha menggunakan sistem elektronik disebut *Online Single Submission* (OSS) yang didasarkan pada

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Hadirnya OSS bermanfaat untuk mempermudah pengurusan perizinan berusaha baik prasyarat untuk melakukan usaha, izin usaha, maupun izin operasional, baik di tingkat daerah atau pusat. Mempermudah memperoleh izin secara aman, cepat, dan real time sehingga dapat meningkatkan penanaman modal dan berusaha terutama pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Saat ini, *Online Single Submission* (OSS) merupakan sistem yang menjadi tren yang semakin populer di industri perizinan komersial.

Dalam Pasal 6 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko disebutkan bahwa bagi pelaku usaha yang ingin memulai atau menjalankan kegiatan usaha wajib untuk memiliki perizinan berusaha berbasis risiko. Selain itu, pelaku usaha juga diwajibkan untuk memenuhi persyaratan dasar dari kegiatan usaha yang akan dijalankan. Perizinan berusaha berbasis risiko merupakan pengaturan baru yang berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Sistem pelayanan perizinan berusaha telah berubah dari sistem manual yang dilakukan dengan mendatangi instansi yang berwenang untuk mengajukan permohonan menjadi pengajuan permohonan secara daring melalui sistem *Online Single Submission* (OSS).

Perubahan sistem pelayanan perizinan berusaha menjadi *online* telah ada sejak tahun 2018 berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Sistem OSS adalah sistem yang digunakan untuk melakukan pengurusan perizinan berusaha yang telah terintegrasi dengan lembaga OSS. Sistem OSS ini dibuat dengan tujuan untuk menciptakan lingkungan yang dapat mendukung perkembangan investasi dengan memberikan kemudahan berusaha melalui penggunaan suatu jaringan atau sistem satu pintu yang telah terintegrasi dengan lembaga yang berkaitan dan dapat diakses secara elektronik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru merupakan mitra pemerintah Kota Pekanbaru dimana sebagai penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu (*One Stop Service*) untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah kota dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau *One Stop Service* merupakan langkah yang signifikan sebagai wujud peningkatan pelayanan perizinan bagi para investor untuk menanamkan modalnya di Kota Pekanbaru.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan Peraturan Daerah ini, Kota Pekanbaru diselenggarakan agar masyarakat bisa memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan mengenai informasi lokasi tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan. Salah satu tujuan penyelenggaraan PTSP ini yaitu meningkatkan kualitas layanan publik dengan memperpendek proses layanan.

Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) bisa melakukan pengurusan melalui sistem *online* yaitu website Simbg.go.id. sistem ini memiliki perbedaan dengan sistem *Online Single Submission* (OSS) yaitu pada sistem SIMBG ditujukan khusus bagi pemilik atau pengembang bangunan, sehingga lebih terbatas dibandingkan OSS, sedangkan sistem OSS digunakan oleh berbagai jenis pelaku usaha yang ingin mendirikan atau mengembangkan bisnis mereka. sistem ini diberikan kemudahan bagi semua skala usaha, termasuk UMKM. Pada dasarnya surat persetujuan bangunan gedung bukan semata-mata sebagai sebuah upaya dari pemerintah daerah untuk mengambil suatu prospek peningkatan pendanaan, melainkan juga sebagai wujud pemberian kepastian hukum bagi masyarakat yang memiliki bangunan, sehingga bangunan yang dimiliki oleh masyarakat baik itu dalam wujud bangunan milik individu yang digunakan untuk tempat tinggal maupun bangunan yang menjadi tempat usaha dengan skala besar maupun kecil memiliki kejelasan baik dari segi hukum dan juga peruntukannya, sehingga bangunan yang didirikan benar peruntukannya dan tidak disalahgunakan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru Jl. Jend. Sudirman No.464, Jadirejo, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28121. Informan yang dipilih adalah orang yang mempunyai pengetahuan lebih luas mengenai situasi tentang penelitian yang diteliti yaitu Pejabat Fungsional/Penata Perizinan Ahli Muda, Staf Sub Perizinan dan Pelaku Usaha/Masyarakat. Data primer merupakan data yang didapatkan melalui wawancara dengan informan yang dilakukan secara langsung terkait Evaluasi Pelayanan Melalui *Online Single Submission* (OSS) Dalam Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data-data tersebut berupa sumber-sumber tertulis baik dari tulisan ilmiah, jurnal, buku, dokumen dan terbitan lainnya yang memiliki kaitan dengan masalah yang dipertanyakan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk teknik analisis datanya yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Pelayanan Melalui *Online Single Submission* (OSS) Dalam Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Penulis menggunakan indikator evaluasi menurut Stufflebeam (Abdul Rahman:2022) yang menjelaskan bahwa dalam melakukan evaluasi kebijakan terdapat 4 (Empat) kriteria indikator yaitu Evaluasi Konteks (*Context Evaluation*), Evaluasi Masukan (*Input Evaluation*), Evaluasi Proses (*Process Evaluation*), dan Evaluasi Hasil (*Product Evaluation*).

Evaluasi konteks menggambarkan mengenai program atau sistem dengan tujuan yang ingin dicapai. Evaluasi ini mencakup analisis masalah yang berkaitan dengan lingkungan program atau sistem yang akan dilaksanakan. Evaluasi konteks yaitu upaya untuk menggambarkan lingkungan, kebutuhan yang belum terpenuhi, karakteristik populasi dan sampel dari individu yang dilayani serta tujuan suatu sistem atau program. Dalam penelitian ini, penulis merincikan lagi sebuah sub indikator dari setiap kriteria indikator evaluasi menurut stufflebeam (Abdul Rahman:2022), yang diantaranya:

Sistem perizinan berbasis elektronik dikenal sebagai *Online Single Submission* (OSS) diterbitkan oleh lembaga OSS atas nama pejabat yang berwenang, seperti menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota. Melalui sistem ini, pelaku usaha dapat mengurus izin usahanya, baik yang berbentuk badan usaha maupun perseorangan, termasuk usaha mikro, kecil, menengah, hingga besar. OSS memudahkan pengusaha dari berbagai kategori, baik yang baru maupun yang sudah beroperasi sebelum OSS diperkenalkan, untuk mengajukan izin usaha secara *online*. Berdasarkan dengan penelitian yang penulis bahas, berikut hasil wawancara kepada Pejabat Fungsional/Penata Perizinan Ahli Muda mengenai alasan terbentuknya sistem *Online Single Submission* (OSS):

“Terbentuknya sistem OSS ini ditahun 2018 karena bagian dari suatu upaya pemerintah pusat untuk mempercepat atau mempermudah bagi para pemohon yang ingin mendaftarkan perizinan dan non perizinan, sebelumnya masih menggunakan sistem manual sehingga para pemohon datang langsung kesini dengan membawa berkas-berkas yang diperlukan”. (Hasil wawancara dengan Pejabat Fungsional/Penata Perizinan Ahli Muda, tanggal 21 Oktober 2024).

Alasan penggunaan suatu sistem pada kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan hasil yang diinginkan. Dengan mempertimbangkan berbagai faktor-faktor waktu dan sumber daya yang tersedia. Penggunaan sistem ini dapat memberikan solusi yang lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya, alasan penggunaan sistem ini untuk mencakup memanfaatkan teknologi serta meningkatkan kualitas layanan. Berikut hasil wawancara dengan Pejabat Fungsional/Penata Perizinan Ahli Muda mengenai alasan menggunakan sistem OSS dalam penerbitan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru:

“Seperti yang dijelaskan bahwa alasannya supaya memudahkan masyarakat atau pemohon bisa mengajukan perizinan dimana saja”. (Hasil wawancara dengan Pejabat Fungsional/Penata Perizinan Ahli Muda, tanggal 21 Oktober 2024).

Tujuan ini berupaya untuk mencapai hasil yang diinginkan secara efisien dan efektif, dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal, dengan menetapkan tujuan dengan jelas, pengguna dapat mengarahkan upaya dan strategi untuk memenuhi kebutuhan spesifik, disertai mencapai keberhasilan dalam berbagai aspek. Berikut hasil wawancara Pejabat Fungsional/Penata Perizinan Ahli Muda mengenai tujuan dari menggunakan sistem dalam penerbitan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru:

“Jadi dulu PBG ini namanya itu IMB atau izin mendirikan bangunan, jadi berdasarkan peraturan perundang-undangan setiap pembangunan yang ingin dibangun di suatu daerah harus mempunyai izin mendirikan bangunan untuk konsep awalnya sekarang IMB itu berdasarkan undang-undang cipta kerja IMB berubah menjadi PBG”. (Hasil wawancara dengan Pejabat Fungsional/Penata Perizinan Ahli Muda, tanggal 21 Oktober 2024).

Kebijakan penggunaan sistem perizinan berbasis elektronik yaitu *Online Single Submission* (OSS) untuk pengurusan dan penerbitan PBG di Kota Pekanbaru merupakan langkah strategis dalam meningkatkan sebuah efisiensi dalam proses perizinan. Sistem OSS ini berupaya untuk mempermudah pemohon atau masyarakat dalam mendapatkan izin yang diperlukan, sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan berkelanjutan. Berikut hasil wawancara yang diungkapkan oleh pemohon/pelaku usaha dalam kemudahan pembuatan izin usahanya:

“Dengan adanya OSS ini sangat membantu sekali dalam penerbitan izin bangunan termasuk bagi saya sebagai pelaku usaha, proses pengurusan melalui online ini nggak ribet yang harus ngurus secara langsung dengan datang ke dinas tersebut”. (Hasil wawancara dengan Ibu Lili Mulya selaku pemilik usaha, tanggal 19 Oktober 2024).

Evaluasi masukan (*Input Evaluation*) merupakan evaluasi yang bertujuan menyediakan informasi untuk menentukan bagaimana menggunakan sumber daya yang tersedia dalam mencapai sebuah tujuan program. Evaluasi masukan ini memberikan bantuan agar dapat memberikan keputusan, menentukan sumber-sumber yang dibutuhkan. Evaluasi ini juga mengidentifikasi problem atau kendala, manfaat-manfaat dari program, anggaran dan *cost effectiveness* untuk memenuhi kebutuhan yang ditargetkan. Dalam penelitian ini, penulis merincikan lagi sebuah sub indikator dari setiap kriteria indikator evaluasi menurut *stufflebeam* (Abdul Rahman:2022), yang diantaranya:

Problem merupakan ketidakseuaian antara kebutuhan yang diharapkan dan sumber daya serta solusi yang tersedia. Ketidakpastian atau perubahan situasi yang dapat menyebabkan masalah dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu, penting untuk merumuskan strategi yang efektif dalam mencari sebuah solusi yang tepat dan berkelanjutan. Berdasarkan dengan masalah yang penulis bahas, berikut wawancara kepada Pejabat Fungsional/Penata Perizinan Ahli Muda mengenai problem pengurusan menggunakan sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Kalau secara umum tidak ada masalah, ada masalah tapi kecil yang bisa diselesaikan langsung kan ini merupakan peralihan dari manual ke online sehingga pemohon yang mengalami kesulitan dalam mengurus online sebenarnya mereka langsung datang aja ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mereka bisa dipandu disitu”. (Hasil wawancara dengan Pejabat Fungsional/Penata Perizinan Ahli Muda, tanggal 21 Oktober 2024)

Kemudahan akses pada sistem ini merupakan salah satu inovasi penting yang dirancang untuk menyederhanakan proses perizinan usaha di Indonesia. Sistem ini menyediakan satu pintu akses yang memungkinkan pemohon untuk mengajukan berbagai jenis izin secara *online*, mengintegrasikan seluruh proses perizinan dari berbagai instansi pemerintah kedalam satu platform *online*. Sistem ini berperan sebagai solusi terpadu yang mendukung kemudahan akses dan keterbukaan informasi bagi para pelaku usaha atau masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru mengenai kemudahan akses:

“Untuk penggunaan sistem OSS itu sendiri dalam penerbitan PBG itu sudah cukup memadai karena mengalami peningkatan dalam proses pengajuan, OSS ini bisa diakses kapan aja dan dimana aja, kalau hanya untuk pengurusan bangunan menengah kebawah itu sudah bisa misalnya hanya membangun ruko itu bisa melalui OSS saja”. (Hasil wawancara dengan ibu Indah Susanti Adrian, S.M selaku staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, tanggal 21 oktober 2024).

Anggaran untuk sistem ini merupakan bagian penting dalam mendukung pengembangan sistem perizinan yang terintegrasi di Indonesia. Dengan adanya anggaran ini, pemerintah dapat mengembangkan infrastruktur teknologi yang diperlukan. Anggaran yang dialokasikan untuk sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai pengembangan teknis, tetapi juga untuk memastikan bahwa sistem ini berjalan dengan efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan iklim investasi dan mendukung pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Berikut hasil wawancara dengan Pejabat Fungsional/Pejabat Perizinan Ahli Muda di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru mengenai anggaran:

“Untuk anggaran OSS ini dia dari pemerintah pusat, karena sistem OSS ini berasal dari kebijakan pusat”. (Hasil wawancara dengan Pejabat Fungsional/Pejabat Perizinan Ahli Muda, tanggal 21 Oktober 2024).

Evaluasi proses merupakan evaluasi yang dirancang dan diaplikasikan dalam praktik implementasi kegiatan. Evaluasi ini berupaya untuk mengakses pelaksanaan dari untuk membantu staf program melaksanakan aktivitas dan kemudian membantu kelompok pemakai yang lebih luas menilai program dan menginterpretasikan manfaat. Evaluasi ini mengarahkan seberapa jauh kegiatan yang dilaksanakan didalam program sudah terlaksanakan didalam sebuah program sudah terlaksanakan sesuai dengan rencana. Dalam penelitian ini, penulis merincikan lagi sebuah sub indikator dari setiap kriteria indikator evaluasi menurut Stufflebeam (Abdul Rahman:2022), yang diantaranya:

Sarana dan prasarana merupakan komponen dalam mendukung proses perizinan yang efisien dan terintegrasi. Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pelayanan perizinan dengan memanfaatkan teknologi digital, sehingga memungkinkan pemohon untuk mengakses berbagai layanan perizinan melalui satu website *online*. Berikut wawancara dengan Pejabat Fungsional/Pejabat Perizinan Ahli Muda mengenai sarana dan prasarana sistem di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru:

“Kalau sarana dan prasarana yang pertama tentunya penyesuaian terhadap jaringan atau fasilitas lain itu sudah cukup memadai, dan karena ini peralihan otomatis masing-masing penggunaanya dari operator mempelajari ulang alurnya tata tertibnya dan mengerjakan persyaratannya, tapi seiring berjalannya waktu kita sudah memahami tata cara dan permasalahannya tidak terlalu besar dan lebih mudah dibandingkan manual”. (Hasil wawancara dengan Pejabat Fungsional/Pejabat Perizinan Ahli Muda, tanggal 21 Oktober 2024)

Maintenance atau pemeliharaan merupakan sebuah kegiatan untuk untuk mengembalikan fungsi dari sistem ke fungsi normal. Untuk menjaga agar peralatan tetap selalu berada pada kondisi yang baik maka diperlukan kegiatan perawatan yang bertujuan untuk mengoptimalkan keandalan dari komponen-komponen peralatan maupun sistem tersebut. Dengan adanya perawatan diharapkan peralatan mampu memberikan kinerja seoptimal mungkin dalam mendukung kelancaran proses produksi. Berikut wawancara dengan Pejabat Fungsional/Pejabat Perizinan Ahli Muda mengenai kendala anggaran sarana dan prasarana *maintenance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru:

“Kalau dari segi operator yang sebelumnya, kita sudah menjalankan perizinan yang lain selain online sehingga tidak ada kendala mengenai anggaran untuk jaringan, tapi kan PBG ini juga melibatkan dinas PU mereka juga sebelumnya tidak mempunyai perizinan, otomatis mereka harus bisa menyesuaikan ulang dari peralatan akses internet kalau dinas kami tidak ada masalah, masalah paling permasalahan itu terjadi di pemohon saja”. (Hasil wawancara dengan Pejabat Fungsional/Pejabat Perizinan Ahli Muda, tanggal 21 Oktober 2024)

Evaluasi ini merupakan catatan pencapaian hasil dan keputusan-keputusan untuk perbaikan dan aktualisasi. Evaluasi hasil ini digunakan untuk mengidentifikasi dan mengakses keluaran dan manfaat serta menentukan keputusan apa yang akan dilakukan selanjutnya.

Evaluasi ini juga memfokuskan pada pencapaian yang akhirnya untuk mengukur kesuksesan upaya dalam mencapai kebutuhan-kebutuhan yang ditargetkan. Dengan demikian evaluasi ini diarahkan pada keseluruhan dampak dari suatu sistem terhadap pengguna sistem (Masyarakat). Dalam penelitian ini, penulis merincikan lagi sebuah sub indikator dari setiap kriteria indikator evaluasi menurut Stufflebeam (Abdul Rahman:2022), yang diantaranya:

Dampak sebuah konsekuensi atau hasil yang timbul akibat suatu kejadian, tindakan, perubahan atau penggunaan sesuatu, baik berifat positif maupun negatif. Penggunaan sistem OSS dalam proses perizinan memberikan dampak positif yang signifikan, terutama dalam konteks efisiensi. Berikut hasil wawancara dengan ibu salah satu pengguna sistem *Online Single Submission* (OSS):

“Untuk dampak dari sistem itu sih aman-aman aja, sebab sistem online ini benar memudahkan bagi para pelaku usaha terutama saya untuk mengurus izin tersebut, sehingga dapat menghemat waktu itu bagi saya, tetapi setiap orang yang mengurus pasti memiliki keluhannya masing-masing”. (Hasil wawancara dengan Ibu Lili Mulya selaku pemilik usaha, tanggal 29 Oktober 2024).

Dalam rangka untuk menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan, laporan ini disusun untuk sebagai bentuk pengaduan terkait persetujuan bangunan gedung. Laporan ini bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai potensi dampak yang ditimbulkan oleh pembangunan tersebut, serta untuk memastikan bahwa semua prosedur dan regulasi yang berlaku telah dipatuhi. Berikut hasil wawancara dengan Pejabat Fungsional/Penata Perizinan Ahli Muda mengenai laporan pengaduan PBG:

“Kami tidak ada melakukan pendataan bangunan tanpa izin, pihak dinas hanya melakukan pendataan apabila ada yang melapor baru kami tindaklanjuti dan itu dibantu oleh Satpol PP, makanya ketika ada yang membuat laporan pengaduan masalah izin bangunan atau bangunan yang mangkrak karna tidak adanya izin, kami langsung dengan tegas menindaklanjuti bangunan tersebut.” (Hasil wawancara bersama Pejabat Fungsional/Penata Perizinan Ahli Muda, tanggal 13 November 2024)

Faktor-Faktor Penghambat Evaluasi Pelayanan Melalui *Online Single Submission* (OSS) Dalam Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Pada dasarnya sistem dalam penerbitan perizinan sudah cukup baik, akan tetapi adanya faktor penghambat yang muncul tersebut mempengaruhi proses dari pelayanan sistem *Online Single Submission* (OSS) sehingga penggunaan sistem tersebut tidak dapat dilaksanakan secara maksimal. Tindakan-tindakan yang dilakukan dalam pengurusan perizinan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) sudah dilakukan seoptimal mungkin. Hal ini disebabkan oleh faktor-faktor penghambat dalam pengurusan perizinan melalui sistem OSS tersebut. Adapun faktor-faktor penghambat dalam pelayanan melalui *Online Single Submission* (OSS) dalam penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru:

Peralihan nama perizinan yang dimaksud adalah persetujuan bangunan gedung dulunya disebut dengan izin mendirikan bangunan (IMB). Izin mendirikan bangunan merupakan perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku, sedangkan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) merupakan perizinan yang dikeluarkan dari pemerintah kepada pemilik sebuah bangunan gedung atau perwakilannya. Peralihan nama Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ke Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) terjadi pada tahun 2020 sesuai dengan Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 2021. Berikut hasil wawancara peneliti dengan informan:

“PBG ini kan dulunya disebut IMB pada tahun 2020 IMB berubah nama menjadi PBG jadi ditahun 2021 kami tidak ada melakukan penerbitan karena peralihan nama yang menyebabkan terjadinya hambatan dalam penerbitan izin bagi para pemohon, mulai lagi penerbitan ditahun 2022

sampai dengan sekarang.” (Hasil wawancara dengan staf DPMPSTSP Pak Eka Adhi Putra, S.H, Tanggal 01 Oktober 2024).

Sarana dan prasarana menjadi faktor penghambat dalam penerapan Evaluasi sistem OSS. Untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditentukan diperlukan alat-alat sarana yang dapat menentukan keberhasilan tujuan organisasi. Salah satu faktor yaitu jaringan internet. Jaringan internet sudah menjadi komponen utama dalam suatu program atau sistem yang menggunakan situs *online*. Jaringan ini harus tersedia tidak hanya sekedar ada, melainkan juga harus baik dan stabil. Maka dari itu, peneliti menemukan sebuah kendala terhadap jaringan internet yang tidak stabil di beberapa daerah. Berikut wawancara kepada salah satu masyarakat yang ingin mengurus perizinan:

“Ya inikan ngurus izinnya online, tidak semua daerah memiliki jaringan yang memadai. Terkadang saat saya mengakses web itu saya tidak dapat mengakses karena gangguan server yang lagi down, saya awalnya tidak paham menggunakan online ini karena sudah terbiasa mengurus serba langsung datang ke dinas nya untuk mengurus izin apapun itu. Seiring berjalannya waktu saya sudah mulai paham dalam menggunakan teknologi yang serba online di zaman sekarang, disaat saya terkendala dalam jaringan, saya memutuskan untuk datang ke dinas nya langsung dan mereka memandu saya dalam proses penerbitan izin”. (Hasil wawancara dengan Bapak Sujatno selaku pemohon izin, tanggal 29 Oktober 2024).

Dalam melakukan pelayanan melalui sistem online yaitu *Online Single Submission* (OSS) masyarakat mampu memperoleh dengan mengakses layanan dari website pemerintah. Saat ini, penggunaan teknologi informasi tidak hanya umum dalam kehidupan sehari-hari, tetapi juga dalam dunia pemerintahan. Pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi agar lebih mudah dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat. Namun, tidak semua orang mengetahui bagaimana memanfaatkan teknologi tersebut. Berdasarkan hasil observasi dilapangan terhadap pelayanan melalui *Online Single Submission* (OSS), bahwa masih terdapat masyarakat atau pemohon yang tetap datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru untuk melakukan pengurusan izin. Sebagaimana hasil wawancara dengan staf pengelola sistem OSS:

“Iya benar sekali masih banyak pemohon yang hadir kesini untuk mengurus izin, dikarenakan sebagian mereka ada yang belum mengerti dengan menggunakan OSS ini, dan ada juga yang tidak paham dengan syarat-syarat yang diperlukan”. (Hasil wawancara dengan ibu Indah Susanti Adrian, S.M selaku staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, tanggal 21 oktober 2024).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dijelaskan tentang Evaluasi Pelayanan Melalui *Online Single Submission* (OSS) Dalam Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kota Pekanbaru sehingga dapat disimpulkan bahwa Penerapan *Online Single Submission* (OSS) sebagai sistem perizinan terintegrasi memberikan berbagai kemudahan dalam proses pengajuan perizinan, baik dari sisi pemohon maupun pemerintah daerah. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan melalui *Online Single Submission* (OSS) dalam penerbitan persetujuan bangunan gedung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yaitu Salah satu kendala utama adalah pengalihan izin IMB ke PBG, yang menyebabkan terhentinya penerbitan surat izin selama satu tahun dan memaksa pemohon menunggu lama untuk proses pengurusan. Selain itu, kendala infrastruktur seperti jaringan yang tidak stabil di beberapa daerah juga mempengaruhi efektivitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman. 2022. *Monitoring & Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
Agustino, Leo. 2014. *Dasar- Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
Astiti, K. A. 2017. *Evaluasi Pembelajaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
Atthahara, H. 2018. *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis e-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta*. *Jurnal Politikom*

Indonesia.

1(3):

66-77.

<https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana/article/view/1412>

- Brinkerhoff, R. 1986. *Program Evaluation a Practioner's Guide for Trainers and Educator*. Massachusetts: Kluwer-Nijhoff Publishing.
- Celsea Yasmin Febryana Gunawan, Putu Eka Purnamaningsih, I Ketut Winaya (2023). Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Badung. <http://lgdpublishing.org/index.php/birev/article/view/34/33>
- Dayantri (2022). Implementasi Kebijakan *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Utara. <https://publish.ojsindonesia.com/index.php/SIBATIK/article/view/69>
- Diki Mulya Putra, Jumiati (2022). Pelaksanaan Pendampingan *Online Single Sub-Mission* (Oss) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpm-Ptsp) Provinsi Sumatera Barat. <https://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/453>
- Dwiyanto, A. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ghina Ridho Muafa, Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. (2019). Penerapan Sistem Perizinan *Online Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/29880>
- Joni Dawud, Rodliat Ramdhan Tackbir Abubakar, Deni Fauzi Ramdani (2020). Implementasi Kebijakan *Online Single Submission* pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/publica/article/view/10143>
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Laksana, Fajar. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung
- Peraturan Daerah (PERDA) Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Ratna Dewi Nur'aini. (2020). PENERAPAN METODE STUDI KASUS YIN DALAM PENELITIAN ARSITEKTUR DAN PERILAKU. *Jurnal Informasi Ekspose Riset Sipil Asrsitektur*, 16 (1), 92–104. <https://journal.uny.ac.id/index.php/inersia/article/view/31319>
- Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Deepublish.
- Sedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, cetakan kedua, Yogyakarta: Mandar Maju. Bandung.
- Sinambela. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukardi. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukardi. 2015. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Syahrudin, N. I., Andriansyah, & Prasetyo, A. J. (2020). Penerapan Kypso Dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan New Public Service Paradigma. *Jurnal Paradigma*, 3(2), 322–346. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/jhl/article/view/10474>
- Thoha, M. Chabib. 2005. *Teknik Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Widodo, H. 2021. Evaluasi Pendidikan. Yogyakarta: UAD PRESS.