

Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Restoran Melalui Penerapan *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta

Dwinta Esnawati ^{1*}, Ahmad Hidayat ²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ esnawatidwinta@gmail.com, ² ahmadmangga99@gmail.com

* Correspondence author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Desember 9, 2024

Revised : Februari 17, 2025

Accepted : Februari 27, 2025

Keywords:

Kualitas Pelayanan,
Perizinan Usaha Restoran,
Online Single Submission (Oss),
DPMPTSP DKI Jakarta,
Pelayanan Publik



Copyright (c) 2025
Abiwara : Jurnal Vokasi
Administrasi Bisnis

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perizinan usaha restoran melalui sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta. Dengan penerapan OSS, diharapkan proses perizinan menjadi lebih transparan, efisien, dan cepat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan kuesioner kepada pelaku usaha restoran yang menggunakan layanan OSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan OSS memberikan beberapa manfaat, seperti kemudahan akses layanan secara daring dan peningkatan transparansi dalam prosedur perizinan. Namun, terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan, antara lain masalah teknis dalam sistem OSS, keterbatasan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya siap, serta kurangnya pemahaman dari pelaku usaha terhadap penggunaan sistem tersebut. Di samping itu, kecepatan dan responsivitas petugas juga masih menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini menyarankan beberapa langkah perbaikan, seperti peningkatan pelatihan bagi petugas, peningkatan sosialisasi kepada pelaku usaha, serta pembenahan infrastruktur teknologi untuk mendukung kinerja OSS. Dengan mengatasi kendala-kendala tersebut, diharapkan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan secara menyeluruh, mendukung iklim usaha yang lebih kondusif, dan mendorong pertumbuhan sektor bisnis di DKI Jakarta.

PENDAHULUAN

Pada tahun 2021 Ombudsman Republik Indonesia merilis Survei Kepatuhan terhadap standar pelayanan pemerintah pusat dan pemerintah daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penilaian Kepatuhan tersebut merupakan salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan meminimalisir perilaku maladministrasi penyelenggara layanan publik. Hasil Penilaian Kepatuhan Ombudsman RI Tahun 2021 terinci pada table berikut:

Tabel 1. Penilaian Kepatuhan Penyelenggara Negara Tahun 2021

NO	Nilai Penyelenggara	Zona Merah (0 - 50,99)	Zona Kuning (51,00 - 80,99)	Zona Hijau (81 - 100)
1	Kementerian	0%	29,17%	70,83%
2	Lembaga	0%	20%	80%
3	Pemerintah Provinsi	5,88%	55,88%	38,24%
4	Pemerintah Kota	3,06%	62,24%	34,69%

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, 2021



Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan tersebut, masih banyak pemerintah provinsi dan pemerintah kota yang berada di zona kuning. Bahkan juga terdapat beberapa diantaranya berada pada zona merah. Tentu saja hal ini harus menjadi perhatian serius bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Di era disrupsi digital saat sekarang ini, pemerintah juga dituntut untuk melahirkan inovasi-inovasi baru dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Salah satu wujud inovasi pelayanan perizinan yang dilakukan oleh pemerintah dengan memanfaatkan teknologi sebagai sarana layanan yang unggul. Pemanfaatan teknologi saat ini pada layanan perizinan yaitu diberikan dalam bentuk *online* dan terpusat serta terintegrasi, sehingga memudahkan pengguna layanan perizinan.

Amanat Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tersebut mewajibkan pemerintah baik di pusat maupun daerah menerapkan sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam pelayanan perizinan kepada masyarakat. Perizinan berusaha melalui *OSS* adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga *OSS* untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, walikota/bupati kepada pelaku usahamelalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Melalui *OSS* ini pelaku usaha dapat mendaftarkan perizinan usaha mereka dimana saja dan kapan saja, baik usaha perorangan atau usaha berbadan hukum, baik di dalam maupun di luar negeri. Hal ini tentunya akan mengurangi intensitas tatap muka antara pemohon dengan petugas pelayanan sehingga dapat menghindari peluang terjadinya korupsi. Pelaku usaha juga dapat mencetak sendiri izinnya melalui sistem *OSS*. Akan tetapi untuk perizinan berusaha yang mewajibkan pelaku usaha untuk memenuhi komitmen perizinan berusaha, pelaku usaha diwajibkan untuk memenuhi komitmen perizinan berusahanya ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimana lokasiusaha tersebut berada.

Selain dari aturan zonasi tersebut, terdapat juga beberapa kendala dalam penerapan *OSS* ini, baik dari sisi pemohon maupun dari sisi petugas pelayanan. Dari pemohon masalah yang sering dihadapi antaranya adalah proses *reset password* yang mengharuskan untuk bersurat ke BKPM, belum mendapatkan sosialisasi yang komprehensif, dan kesulitan untuk melakukan koordinasi dengan petugas pelayanan. Sementara permasalahan yang sering dihadapi oleh petugas antara lain kesulitan untuk mengkonfirmasi kepada pemohon mengenai kekurangan dokumen permohonan yang diajukan, belum ada *timeline* (posisi berkas) sehingga petugas kesulitan untuk melacak progres permohonan, *error* pada sistem, dan sulit untuk berkoordinasi dengan instansi kementerian lembaga terkait. Permasalahan lain yang muncul dalam proses izin usaha restoran ini adalah banyaknya pengajuan izin yang ditolak. Berdasarkan data dari Pusat Data Teknologi dan Informasi (Pusdatin) DPMPTSP DKI Jakarta di tahun 2021 terinci pada tabel berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Pengajuan Izin Usaha Restorandi DPMPTSP DKI Jakarta tahun 2021

No	Klasifikasi	Jumlah
1	Izin Usaha Yang Terbit	197
2	Pengajuan Izin Usaha Yang Ditolak	419
3	Berkas Izin Usaha Yang Dibatalkan	3
4	Izin Usaha Dalam Proses	112
Jumlah Total Pengajuan		731

Berdasarkan data pada tabel di atas terdapat sebanyak 419 pengajuan izin usaha restoran yang ditolak dari total 731 pengajuan atau sebesar 57,32%. Angka ini tentu sangat besar dan dapat menjadi acuan bahwa banyak hal yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan izin usaha restoran di DPMPTSP DKI Jakarta ke depannya.

KAJIAN LITERATUR

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti, “tingkat baik buruknya

sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu.” Menurut Sedarmayanti (2010: 252) kualitas adalah:

- 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan;
- 2) kecocokan untuk pemakaian;
- 3) perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan;
- 4) bebas dari kerusakan/cacat;
- 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- 6) melakukan segala sesuatu secara benar awal;
- 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagaimacam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli. Menurut Sutedja (2007: 5), “pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain.” Sedangkan menurut Gronroos (Ratminto, 2005: 2), pelayanan adalah: Suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara pendapat konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diinginkan, maka kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dinilai sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diinginkan, maka kualitas pelayanan dinilai buruk.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Mengukur kualitas pelayanan dapat didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan masyarakat selaku penerima pelayanan. Menurut Van Looy (Hardiyansyah, 2018: 62), suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi syarat, apabila:

- 1) Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan;
- 2) Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa
- 3) Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas
- 4) Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Menurut Zeithaml (Hardiyansyah, 2018:63) dari 5 (lima) dimensi di atas masing-masing memiliki indikator sebagai berikut:

- 1) *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan akurat dan terpercaya.
- 2) *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kesiapan para petugas untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan
- 3) *Assurance* (Jaminan), yaitu jaminan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan
- 4) *Empathy* (Empati) yaitu adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian petugas kepada pelanggan
- 5) *Empathy* (Empati) yaitu adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian petugas kepada pelanggan

c. Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (Saleh, 2010:125), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani ada empat persyaratan pokok, yaitu:

- 1) Tingkah laku yang sopan;
- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan denganapa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan;
- 3) Waktu penyampaian yang tepat; dan
- 4) Keramah tamahan

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan diantaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

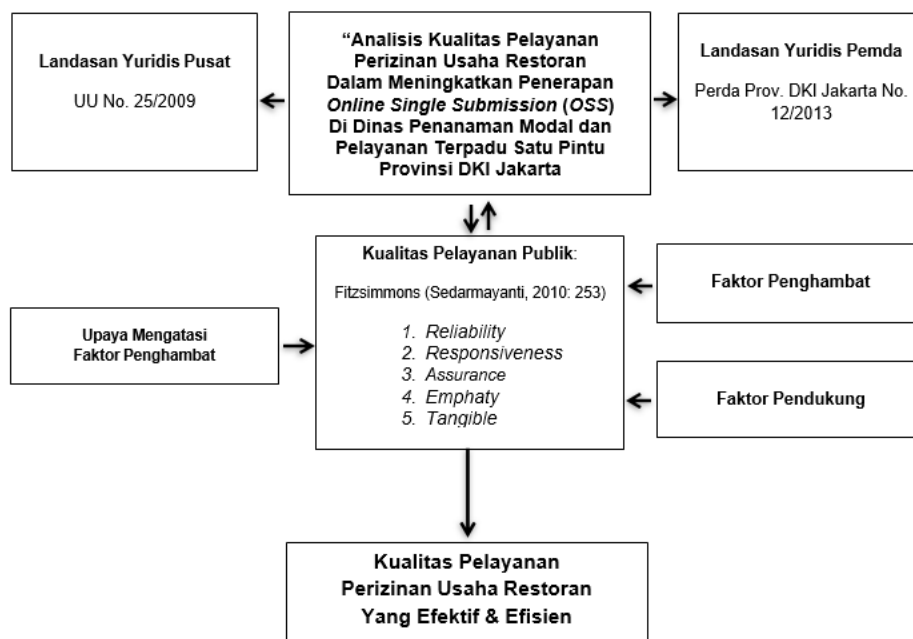
d. Online Single Submission (OSS)

Penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko melalui Sistem *Online Single Submission* amanat Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dan merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. *OSS* berbasis risiko wajib digunakan oleh pelaku usaha, kementerian/lembaga, pemerintah daerah, administrator kawasan ekonomi khusus (KEK), dan badan usaha/kawasan perdagangan bebas pelabuhan bebas (KPBBP). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, terdapat 1.702 kegiatan usaha yang terdiri atas 1.349 Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang sudah diimplementasikan dalam Sistem *OSS* Berbasis Risiko.

Manfaat dari penggunaan *OSS* ini antara lain Mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha baik prasyarat ntuk melakukan usaha (izin terkait lokasi, lingkungan, dan bangunan), izin usaha, maupun izin operasional untuk kegiatan operasional usaha di tingkat pusat ataupun daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyaratan izin, Memfasilitasi pelaku usaha untuk terhubung dengan semua stakeholder dan memperoleh izin secara aman, cepat dan real time. Memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat. Memfasilitasi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB).

Model Penelitian

Gambar 2.1
Model Penelitian



METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Menurut Moleong (2011: 11) “Metode deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

Informan

Tabel 3.1.
Informan Penelitian

No	Informan	Jabatan	Jumlah (orang)	Kode
1	Rendy Pratama Putra, ST., M.AP	Ketua Subkelompok Pelayanan II/C DPMPTSP	1	I1
2	Reymond Stefanus, ST,	Ketua Subkelompok Usaha Pariwisata Dinas Pariwisata DKI Jakarta	1	I2
3	Budi Ismanto, MSE	Kepala Satuan Pelayanan Pusdatin DPMPTSP	1	I3
4	Simson Parnaekan Sianturi, ST	Staf Seksi Pelayanan II/c DPMPTSP	2	I4
5	Riska Aksanawati, SE			
6	Mundiyanto			
7	Permana Derry Anwar, S.Par	Dinas Pariwisata DKI Jakarta		
8	Junaedy	Pemohon OSS	4	I6
9	Jeffry Tobing			
10	Halimah			
11	Dani Susilo			

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Restoran melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.

a. Reliability

Reliabilitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta terkait erat dengan beberapa faktor diantaranya kecermatan petugas, standar pelayanan, dan kemampuan petugas dalam menggunakan atau mengoperasikan aplikasi OSS.

b. Responsiveness

Responsiveness pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta terhubung dengan beberapa faktor kunci, termasuk kemampuan petugas dalam merespon setiap pemohon, pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat, pelayanan dengan waktu yang tepat, serta tanggapan petugas terhadap setiap keluhan pelanggan.

c. Assurance

Pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta terkait dengan beberapa faktor penting, antara lain kemampuan petugas dalam memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan biaya yang jelas dan transparan, serta jaminan legalitas yang akurat dan sah.

d. Emphaty

Pelayanan terhubung dengan beberapa faktor penting diantaranya adalah kebijakan untuk mendahulukan kepentingan pemohon, sikap petugas dalam melayani dengan ramah, sopan, dan tanpa diskriminasi, serta kemampuan petugas dalam menghargai setiap pelanggan.

e. *Tangibles*

Pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta terhubung dengan faktor-faktor penting seperti penampilan petugas dalam melayani, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Dengan mempertimbangkan semua faktor ini, DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta dapat terus meningkatkan kualitas *tangible* pelayanan perizinan, menciptakan lingkungan yang ramah dan responsif bagi pemohon, dan memastikan bahwa setiap pemohon merasa dihargai dan diakui selama proses pelayanan. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pemohon dan memperkuat citra lembaga sebagai penyedia pelayanan yang profesional dan terpercaya.

Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Restoran Melalui *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta

Terdapat beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan usaha restoran melalui *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta, yang dapat dikaitkan dengan faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Professionalisme dan Keterampilan
- b. Sikap dan Perilaku
- c. Aksesibilitas dan Fleksibilitas
- d. Keandalan dan Kepercayaan
- e. Pemulihan
- f. Reputasi dan Kredibilitas

Terdapat beberapa faktor Penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan usaha restoran melalui *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta, yang dapat dikaitkan dengan faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Kurang Informatif
- b. Kurang *Accessible*
- c. Kurang Koordinasi
- d. Birokratis
- e. Inefisien

Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Restoran di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta

Terdapat sejumlah upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta dalam mengatasi faktor penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan perizinan usaha restoran melalui *Online Single Submission* (OSS). Upaya-upaya ini berhubungan dengan faktor-faktor sebagai berikut:

a. Kepemimpinan.

Dinas ini telah memperkuat kepemimpinan dengan mengimplementasikan kebijakan yang mendukung perbaikan kontinu dalam proses pelayanan perizinan. Kepemimpinan yang efektif membantu dalam menyelaraskan tujuan organisasi dengan kebutuhan pemohon, serta memastikan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif bagi peningkatan kualitas layanan.

b. Pendidikan

Upaya dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas melalui pelatihan dan pendidikan yang berkelanjutan. Dengan meningkatkan pendidikan dan pengetahuan petugas terkait proses perizinan, diharapkan mereka dapat memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien kepada pemohon.

c. Perencanaan Strategik

Dinas ini telah melaksanakan perencanaan strategik yang komprehensif untuk memastikan bahwa

proses pelayanan perizinan berjalan secara terkoordinasi dan efisien. Perencanaan strategik yang matang membantu dalam mengidentifikasi area-area perbaikan yang diperlukan, serta menetapkan tujuan jangka panjang yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

d. Review

Adanya mekanisme review secara teratur membantu dalam mengidentifikasi dan menangani masalah-masalah yang mungkin timbul dalam proses pelayanan. Dengan melakukan review terhadap prosedur-prosedur yang ada, Dinas ini dapat mengidentifikasi peluang perbaikan dan mengimplementasikan perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

e. Komunikasi

Komunikasi yang efektif antara petugas dan pemohon merupakan kunci dalam meningkatkan kualitas layanan. Dinas ini telah meningkatkan komunikasi dengan mendengarkan dengan cermat masukan dan umpan balik dari pemohon, serta menyediakan saluran komunikasi yang efektif bagi pemohon untuk menyampaikan keluhan, saran, atau masukan terkait proses perizinan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan perizinan usaha restoran melalui Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta secara umum telah berjalan secara efektif dan efisien. Sistem OSS memberikan kemudahan akses bagi pemohon untuk mengajukan izin usaha restoran secara online. Para petugas pelayanan juga sangat responsif dan memiliki etika yang baik ketika memberikan pelayanan kepada pemohon.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan kualitas pelayanan perizinan usaha restoran melalui Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.
3. Upaya mengatasi faktor penghambat dalam memberikan kualitas pelayanan perizinan usaha restoran pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta sebagai berikut:
 - a) Kepemimpinan yang efektif dan visioner serta berkomitmen terhadap perbaikan terus menerus yang mendorong perubahan positif dalam organisasi;
 - b) Menyebar luaskan informasi kepada semua lapisan masyarakat terkait pemanfaatan sistem OSS dalam pengajuan perizinan;
 - c) Pendidikan dan pelatihan terhadap petugas dalam meningkatkan keterampilan dan kualitas layanan;
 - d) Perencanaan strategik yang baik untuk mengatasi hambatan dalam proses perizinan;
 - e) Proses review yang sistematis dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa upaya perbaikan berjalan sesuai rencana.
 - f) Perbaikan menyeluruh dan penyempurnaan fitur yang dibutuhkan pada sistem OSS.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai analisis kualitas pelayanan perizinan usaha restoran dalam meningkatkan penerapan online single submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta serta hasil kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut kepada:

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta:

- a) Menunjukkan komitmen yang kuat terhadap peningkatan kualitas layanan. Hal ini dapat dicapai dengan mengadakan pertemuan rutin untuk meninjau kinerja layanan, mendengarkan umpan balik dari pemohon dan staf, serta melakukan penyesuaian kebijakan yang diperlukan.
- b) Mendorong budaya kerja yang berfokus pada pelanggan, dimana setiap anggota staf memahami

pentingnya memberikan pelayanan terbaik kepada pemohon.

- c) Mengadakan program pelatihan berkala bagi seluruh staf mengenai prosedur OSS, penggunaan teknologi terbaru, serta keterampilan komunikasi dan layanan pelanggan.
- d) Memberikan pelatihan khusus kepada staf untuk menangani kasus-kasus kompleks dan memberikan solusi yang cepat dan tepat kepada pemohon.
- e) Melakukan analisis menyeluruh terhadap prosedur perizinan saat ini dan mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan. Rencana strategis harus mencakup peningkatan efisiensi proses dan alokasi sumber daya yang optimal.
- f) Mengembangkan strategi jangka panjang untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam proses perizinan, sehingga dapat mempercepat dan mempermudah pelayanan.
- g) Melakukan review berkala terhadap kinerja layanan melalui survei kepuasan pelanggan dan audit internal. Hasil review harus digunakan untuk mengidentifikasi masalah dan mengimplementasikan tindakan perbaikan.
- h) Menerapkan sistem pemantauan yang dapat memberikan data real-time mengenai kinerja layanan dan mempermudah identifikasi masalah sejak dini.
- i) Meningkatkan transparansi informasi dengan menyediakan saluran komunikasi yang jelas dan mudah diakses oleh pemohon. Hal ini termasuk pembaruan rutin mengenai status permohonan dan perubahan prosedur.
- j) Membangun mekanisme umpan balik yang efektif di mana pemohon dapat dengan mudah menyampaikan keluhan, saran, dan apresiasi terhadap layanan yang diberikan.
- k) Mengembangkan dan mengimplementasikan skema penghargaan yang adil dan motivatif bagi staf yang berprestasi. Penghargaan bisa berupa bonus, promosi, atau pengakuan publik yang dapat memotivasi staf untuk memberikan layanan terbaik.
- l) Memastikan bahwa sistem penghargaan bersifat transparan dan berbasis kinerja, sehingga mendorong kompetisi sehat di antara staf.

2. Karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta:

- a) Berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan, salah satunya dengan mendengarkan saran dan masukan pemohon.
- b) Memahami bahwa memberikan pelayanan terbaik kepada pemohon adalah suatu hal yang wajib dilaksanakan.
- c) Mengikuti program pelatihan berkala mengenai prosedur OSS, penggunaan teknologi terbaru, serta keterampilan komunikasi dan layanan pelanggan.
- d) Memberikan umpan balik bagi pemohon yang menyampaikan keluhan, saran, dan apresiasi terhadap layanan yang diberikan.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan restoran melalui OSS, sehingga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pemohon dan mendukung iklim investasi yang kondusif di wilayah DKI Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.

- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok: Rajawali Pers.
- Irawan, Prasetya. 2007. Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu- ilmu Sosial, Jakarta: DIA FISIP UI.
- Kriyantono, Rahmat. 2006. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lukman, Sampara et al. 2021. Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2010. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Pemerintahan Yang Baik). Bandung: PT. Refika Aditama.
- Moenek, Reydonnyzar et al. 2020a. Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIP). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- , 2020. Forum Konsultasi Publik. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy.J. 2011. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Mohammad. 2020. Metode Penelitian Praktis: Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta Utara: Publica Institute.
- Nashuddin. 2016. Manajemen & Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik. Mataram: Sanabil.
- Nazir, Moh. 2011. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rahmadana, Muhammad Fitri dkk. 2020. Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ratminto. 2009. Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Saleh, Muwafik. 2010. Public Service Communication. Malang: UMM Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutedja, Wira. 2007. Panduan Layanan Konsumen. Jakarta: PT. Grasindo.
- Taufiqurokhman dan Evi Satispi. 2018. Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Tangerang Selatan: UMI Press
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. Service Quality & Satisfaction. Edisi Ketiga. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Widodo, Joko. 2001. Good Governance :Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Jakarta: Insan Cendekia.

Jurnal

- Efendi, Khasan dkk. 2022. Model Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah. Jakarta: Jurnal Media Birokrasi, Nomor 1, IV, Hlm. 34-46.
- Kusumaningsih, Rila dan Fatimah Azzahra. 2020. 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. Serang: Jurnal Ilmiah Hukum dan Keadilan. Vol 7 No 1 Mar.
- Maria, Cyntia dan Jeane Mantiri. 2022. Implementation of Public Services in The Era of Covid-19 Endemy Transition at The Regional Population and Civil Registration Department of Tomohon City. Sumedang: Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa. Vol 5 No 1 Jul.
- Melleng, Samad dkk. 2018. A Quality Assessment of Human Resources, Public Service Quality and Procurement Of Goods and Services in Procurement Service Unit of Ministry of Home Affairs.

Jakarta: International Journal of Governmental Studies and Humanities. Vol 1 No 2 Jul.

Muhammad dan Ilham Wahyudi. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Bogor: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol 3 No 2 Des.

Nalien, Elvira Mulya dan Teguh Ilham. 2016. The Effect of Bureaucratic Reforms Implementation for Optimizing of Governance in Indonesia (Focus on The Public Service Innovation in Local Government Institutions). Jakarta: International Journal of Kybernology. Vol 3 No 2 Dec.

Ririhena, Anugrah Yulistiono dan Irfan Setiawan. 2018. Pelayanan Aparatur dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Jayapura. Sumedang: Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa Vol 3 No 1 Jul.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Undan-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Peyelenggaraan Pelayan Publik

Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Rencana Detail Tata Ruang dan Peraturan Zonasi

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 31 Tahun 2022 Tentang Rencana Detail Tata Ruang Wilayah Perencanaan

Instruksi Kepala DPMPTSP Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor e-0006 Tahun 2022

INTERNET

Administrator 2019. Perizinan Berusaha Melalui OSS. <https://www.indonesia.go.id/layanan>. Diakses 10 September 2022.

Administrator. 2022. Online Single Submission. <https://kek.go.id/online-single-submission>. Diakses 10 September 2022.

Kabar Ombudsman. 2022. Ombudsman RI Serahkan Piagam Penghargaan Kepatuhan Tinggi Kepada Pemprov DKI Jakarta. <https://www.ombudsman.go.id/news>. Diakses 9 September 2022.

Pasaribu, Suganda Pandapotan. 2021. Laporan Tahunan 2021: Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam Menghadapi Ketidakpastian. <https://www.ombudsman.go.id/produk>. Diakses 8 September 2022.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta 2022. Tentang Jakarta. <https://jakarta.go.id/tentang-jakarta>. Diakses 9 September 2022.