

**PERAN DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI ONLINE PERIZINAN TRANSPARAN INFORMATIF SISTEMATIS (OPTIMIS) DAN ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI KABUPATEN BOGOR TAHUN 2020-2022**

Siti Sarah Fatmawati<sup>1</sup>

Nandang Alamsah Deliarnoor<sup>2</sup>

Novie Indrawati Sagita<sup>3</sup>

*Universitas Padjajaran, Bandung <sup>1 2 3</sup>*

*Jl. Bukit Dago Utara No.25, Dago, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40135*

Alamat email Koresponden: [sarahfatma19@gmail.com](mailto:sarahfatma19@gmail.com)

**ABSTRAK**

*The phenomenon of the Role of the One-Stop Integrated Service Investment Office in Improving Public Services through the Online Application for Transparent Informative Systematic Licensing (OPTIMIS) and Online Single Submission (OSS) in Bogor Regency is not as expected which is considered not optimal. The purpose of the research is to know and analyze the role of the One-Stop Open Service Investment Office in improving the quality of public services and to find out the factors that become obstacles. The theory used in the study, namely: Role Theory from Biddle and Thomas in Sarwono (2015: 216-217), namely: Expectation, Norm, Performance, Evaluation & Sanction. This research uses qualitative methods with interview techniques on key informants: Head of Operational Licensing Services, Head of Complaints and Services, Head of Data and Control, Head of Information, Consultation and Complaints Section, Head of Information System Development Section, Service Staff, and Service Recipients totaling 9 informants. The sampling technique used purposive sampling. Research results: The role of the One-Stop Integrated Service Investment Office has made efforts to improve Public Services through the Online Application for Transparent Informative Systematic Licensing (OPTIMIS) and Online Single Submission (OSS) in Bogor Regency. However, there are inhibiting factors for building comfort, the application system still crashes, login errors, networks, and requirements on the system that cannot upload application files, the settlement process exceeds the SOP, complaints of SK printing errors, complaints of printing errors, and lack of responsiveness to complaints.*

**Kata Kunci/Keywords :** *Role, Service, System, and Application*

**PENDAHULUAN**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah sebuah inisiatif pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan dan non-perizinan. PTSP bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, sehingga memberikan kepastian hukum dan kemudahan bagi masyarakat dan dunia usaha. PTSP mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan ke dalam satu pintu, mulai dari tahap permohonan hingga penyelesaian. Hal ini diharapkan dapat mengurangi birokrasi, mempersingkat waktu pelayanan, dan meningkatkan efisiensi. Bagi masyarakat, PTSP memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan kepastian hukum atas usaha mereka. Bagi dunia usaha, PTSP mempermudah proses perizinan, mendorong investasi, dan meningkatkan efisiensi, sehingga pelaku usaha dapat lebih fokus pada kegiatan produktif. Bagi pemerintah, PTSP membantu mengurangi beban administratif dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Perjalanan kelembagaan PTSP cukup panjang, dengan berbagai peraturan yang diterbitkan untuk mengaturnya. Awalnya, PTSP diwadahi dalam bentuk Badan/Kantor Mandiri. Kemudian, penyelenggaraan PTSP di tingkat provinsi dan kabupaten/kota dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP). Terakhir, PTSP diwadahi dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Untuk mendukung pelaksanaan PTSP yang mandiri, Bupati Bogor telah mendelegasikan kewenangan kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Bogor. Pendeklasian ini dilakukan melalui Peraturan Bupati Bogor Nomor 97 Tahun 2018, yang merupakan perubahan dari Peraturan Bupati Bogor Nomor 2 Tahun 2017. Perubahan ini dilakukan karena adanya perubahan nomenklatur, struktur, dan penambahan objek perizinan dan non perizinan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan PTSP di Kabupaten Bogor.

Dalam era digital saat ini, PTSP juga telah bertransformasi menjadi layanan online, yang memungkinkan masyarakat dan pelaku usaha untuk mengakses layanan perizinan dan non-perizinan secara elektronik. Hal ini semakin mempermudah dan mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi interaksi fisik yang dapat meminimalkan potensi korupsi. Keberadaan PTSP merupakan langkah penting dalam reformasi birokrasi dan peningkatan pelayanan publik di Indonesia. Dengan terus melakukan inovasi dan perbaikan, PTSP diharapkan dapat menjadi motor penggerak pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bogor dibutuhkan peran Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor itu sendiri. Maka dalam hal ini, penelitian tentang Peran Dinas Penanaman Modal Pelayanan terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan pelayanan publik menggunakan aplikasi Online Perizinan Transparan Informatif Sistematis (Optimis) Dan Online Single Submission (OSS) menggunakan basis analisis atau teori peran yang dikemukakan oleh Biddle dan Thomas dalam Saworno (2015: 216-217) yang memiliki indicator yaitu *Expectation* (harapan), *Norm* (Norma), *Performance* (wujud perilaku), serta *Evaluation* (penilaian) dan *Sanction* (sanksi).

Berkaitan dengan aspek *Expectation*, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor masih terus melakukan pembaharuan dan meningkatkan pelayanan. Adapun Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu satu Pintu memfasilitasi pelayanan berbasis online dengan menggunakan aplikasi Online Perizinan Transparan Informatif Sistematis (Optimis) Dan Online Single Submission (OSS) yang diharapakan dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, dan juga dapat memenuhi harapan-harapan masyarakat agar pelayanan yang diberikan bisa lebih optimal, efektif dan juga efisien. Norma ataupun aturan yang berlaku baik peraturan terpusat dan juga peraturan yang disesuaikan dengan keadaan sekitar harus menjadi tolak ukur dalam penyelenggaran pemerintahan baik dari sisi masayarakat dan juga sisi para pegawai, sebagaimana aspek Norm (norma)

*Performance* (wujud perilaku) yaitu aspek selanjutnya dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor, bagaimana peran pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi tolak ukur terselenggaranya aspek *Performance* itu sendiri, berfokus pada bagaimana peran para pegawai menjadikan aplikasi Online Perizinan Transparan Informatif Sistematis (Optimis) Dan Online Single Submission (OSS) dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan. Sehingga pada akhirnya aspek *Evaluation* (penilaian) dan *Sanction* (sanksi) dapat terlaksana sebagaimana dari aspek aspek sebelumnya, adanya penilaian dan sanksi yang diberikan harus berjalan apabila aspek *Expectation* (harapan), *Norm* (Norma), dan juga *Performance* (wujud perilaku) telah dilaksakan dengan baik.

Pada tahun 2018 Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor mendapatkan penghargaan tingkat Provinsi Jawa Barat dalam ajang “West Java Invesment Award” sebagai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terbaik se Provinsi Jawa Barat. Prestasi yang diraih oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor dalam pelayanan Perizinan tentu tidak

menghindarkan dari permasalahan-permasalahan yang ada, antara lain mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/publik Kabupaten Bogor. Seperti misalnya pengaduan salah satu masyarakat Kabupaten Bogor dalam website dan social media Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor. yakni pengaduan dari akun Instagram @Anils menjelaskan bahwa: "Jujur saya kecewa dengan pengurusan IMB online, katanya mempercepat. Ada persyaratan yang dibilangin sama orang DPMPTSP yang harus dilengkapin seperti denah dan peta menuju lokasi. Tapi persyaratan di web nya ga ada. Mau tanya perihal itu, telepon DPMPTSP ga diangkat. Hubungin via Whatsapp, ga bisa bantu juga. Dioper ke *no call center*. Tapi katanya call centernya lagi ada gangguan. Terus gimana caranya".

Pengaduan lainnya yakni pengaduan dari akun Facebook @KomarSatuTujuhSembilan, beliau mengeluahkan bahwa : "Saya merasa kesulitan untuk proses berkas terutama pendaptaran IMB karena Kouta yg di atur dinas hanya 10 pemohon setiap hari, kita coba masukin Jam 08.00 pagi aja sudah habis limitnya, tolong di respon untuk pendaptaran online nya tidak di batasi jadi pemohon tidak kecewa."

Serta masih banyak lagi pengaduan-pengaduan dari masyarakat terkhusus masyarakat Kabupaten Bogor yang mengeluhkan kinerja dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor yang dinilai kurang sigap dalam menangani keluhan masyarakat dan juga bagaimana peran Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu itu sendiri memberikan pelayanan publik dinilai masih belum sesuai harapan.

Melihat dari pengaduan permasalahan yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor, menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan dengan berbasis *E-Government* harus ditingkatkan agar penyelenggaraan pelayanan bisa semakin efektif dan efisien dan dapat memberikan kepuasan yang maksimal pada masyarakat/publik selaku penerima pelayanan.

Penelitian terdahulu yang pertama berkaitan dengan Peran Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan oleh Muhammad Widodo Varedza (2021). Penelitian ini melihat bagaimana peran dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dapat meningkatkan pendapatan asli daerah ditengah terlandanya covid-19 masyarakat harus tetap terlayani dengan baik dengan standar pelayanan yang ada khususnya terhadap masyarakat yang menyampaikan perizinannya secara online.

Penelitian yang lainnya berkaitan dengan penerapan *E-Government* yang dilakukan, oleh Fitria Untari (2018). Penelitian ini lebih kepada inovasi dan penerapan *EGovernment* dimana Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

giat menjalankan program-program inovatif demi mewujudkan sistem pelayanan pajak secara efektif dan efisien. Sehingga pemerintah Kota Malang melalui Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang mengimplementasikan electronic government kedalam pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat, yaitu dengan pelayanan pajak melalui sistem pajak online (e-tax). Penerapan sistem pajak online (e-tax) memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi pajak baik dari manajemen pencatatan pajak dan menghilangkan kontak langsung petugas pajak dengan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, yang menganalisis peran Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan penerapan *E-Government* sehingga kualitas pelayanan meningkat. Perbedaannya penelitian yang dilakukan salah satunya menggunakan teori peran oleh Biddle dan Thomas dalam Saworno (2015) dan juga lokus penelitian.

Berdasarkan fenomena permasalahan yang dihadapi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan dengan penerapan E-Government belum sesuai harapan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Online Perizinan Transparan Informatif Sistematis (OPTIMIS) dan Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Bogor Tahun 2020-2022”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat *naturalistic*. Penelitian ini dirancang untuk memperoleh informasi tentang status gejala pada saat penelitian dilakukan. Dengan cara menganalisis Peran Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dipandang sebagai penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan organisasi pemerintah melalui optimalisasi tugas dan fungsi organisasi dalam rangka mendukung penyelenggaraan *E-Government* dan didukung dari Teori Peran dari Biddle dan Thomas dalam Sarwono (2015: 216-217), yaitu : *Expectation, Norm, Perfomance, Evaluation & Sanction*.

Penentuan informan menggunakan metode purposive sampling. Wawancara menggunakan pedoman dilakukan dengan menyusun garis besar yang akan ditanyakan secara berurutan. Wawancara ini dilakukan terutama kepada 9 key informan (Informan kunci), terdiri dari: Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Operasional, Kasubag pengaduan dan pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Kabupaten Bogor, Kepala Bidang Data dan Pengendalian, Kepala Seksi Informasi, Konsultasi dan pengaduan, Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi, Staf Pelayanan, dan Masyarakat penerima Layanan.

Teknik analisis data dilakukan dengan pendekatan analisis triangulasi. Dengan pemahaman metode ini, maka keabsahan data disajikan menurut perspektif pandangan para informan yang memahami fenomena permasalahan yang dihadapi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan dengan penerapan *E-Government*.

### **Kerangka Teori**

Teori Peran Organisasi Menurut Para Ahli Organisasi adalah suatu entitas yang terdiri dari sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konteks ini, peran organisasi menjadi sangat penting karena akan menentukan efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan tersebut. Beberapa ahli telah mengemukakan teori tentang peran dalam organisasi, yang dapat menjadi panduan bagi manajer dan pemimpin dalam mengelola organisasi secara lebih baik.

Salah satu teori tentang peran organisasi adalah dari Chester Barnard, seorang ahli manajemen asal Amerika. Menurut Barnard (2020), peran organisasi adalah untuk mencapai tujuan bersama dengan memobilisasi sumber daya dan mengoordinasikan upaya dari semua anggota organisasi. Barnard juga menekankan pentingnya komunikasi dalam organisasi sebagai sarana untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam konteks organisasi, peran perilaku adalah pola tindakan berulang yang dianggap penting agar efektif berfungsi dalam peran tertentu dan dalam organisasi tertentu (Biddle, 2017). Seperti yang disarankan oleh Katz dan Kahn ini berfokus pada peran dalam organisasi dan interaksi antar peran dan dampaknya terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Teori Peran Organisasi, yang dikembangkan oleh sosiolog terkemuka Talcott Parsons, menawarkan pandangan mendalam tentang bagaimana organisasi dan kelompok berfungsi dalam masyarakat. Menurut teori ini, setiap organisasi dan kelompok memiliki peran-peran spesifik yang berkontribusi pada pemeliharaan stabilitas dan keseimbangan sosial.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Peran dari Biddle dan Thomas dalam Sarwono (2015: 216-217), yaitu : *Expectation, Norm, Performance, Evaluation & Sanction*.

### **PEMBAHASAN**

Pembahasan hasil penelitian berpedoman Teori Peran dari Biddle dan Thomas dalam Sarwono (2015: 216-217), yaitu : *Expectation, Norm, Performance, Evaluation & Sanction*.

## 1. Pembahasan dan solusi *Expectation* (harapan) untuk meningkatkan Pelayanan Publik

Harapan publik dalam menerima pelayanan dengan menggunakan aplikasi Online Perizinan Transparan Informatif Sistematis (Optimis) dan *Online Single Submission* (OSS) dapat mempermudah berbagai pengurusan dan perizinan, namun berdasarkan temuan hasil wawancara pemanfaatan aplikasi ini masih kurang didukung kenyamanan atas fasilitas yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari sistem yang dilaksanakan masih terjadinya error, kesalahan login, jaringan, dan persyaratan pada sistem yang tidak dapat mengupload berkas permohonan menjadi kendala dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan publik melalui percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha serta perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik menjadi upaya penyelesaian masalah dengan memperbaiki maupun manambah perangkat pelayanan untuk meningkatkan aksesibilitas jaringan, serta mempercepat penyelesaian pembangunan gedung Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu terutama yang berhubungan secara langsung dengan aktivitas pelayanan publik. Upaya yang dilaksanakan dapat mengajukan permohonan kepada Bupati Bogor untuk menambah anggaran dalam pembelian perangkat layanan yang sangat dibutuhkan.

## 2. Pembahasan dan solusi *Norm* (Norma) untuk meningkatkan Pelayanan Publik

Norma-norma dalam melaksanakan pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi Online Perizinan Transparan Informatif Sistematis (Optimis) dan *Online Single Submission* (OSS) dapat mendukung percepatan penyelesaian layanan perizinan yang dibutuhkan publik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), namun berdasarkan temuan hasil wawancara menunjukkan masih adanya pengaduan proses melebihi SOP, pengaduan kesalahan cetak SK, dan pengaduan kesalahan cetak SKPD yang masih terjadi saat pelayanan berlangsung bahkan terjadinya kesalahan cetak sehingga pemohon perlu melakukan verifikasi datanya kembali untuk datang ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Bogor.

Solusi untuk mengatasi masalah ini dengan melakukan *Check and Recheck* pada data pemohon sebelum melakukan pencetakan berkas selain itu perlu adanya penyesuaian Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP Kabupaten Bogor berdasarkan situasi dan kondisi kebutuhan layanan publik pada percepataan proses penyelesaian berkas layanan.

### **3. Pembahasan dan solusi *Performance* (wujud perilaku) untuk meningkatkan Pelayanan Publik**

Wujud perilaku petugas pelayanan saat melaksanakan pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi Online Perizinan Transparan Informatif Sistematis (Optimis) dan *Online Single Submission* (OSS) menjadi bentuk perilaku melayani dan tanggap pada permasalahan pemohon. Secara umum permasalahan pemohon dengan memanfaatkan aplikasi Online Perizinan Transparan Informatif Sistematis (Optimis) dan *Online Single Submission* (OSS) yang ditunjukkan dari daftar pengaduan dapat di atas oleh petugas layanan. Namun fluktuasi pengaduan dan penyelesaian masih membutuhkan respon petugas untuk lebih tanggap lagi dalam mengatasi permasalahan yang terjadi. Seperti pengaduan pemohon pada aplikasi yang tersaji pada menu (no telp dan WhatsApp), ada beberapa pengaduan yang baru dibalas keesokkan harinya.

Solusi untuk mengatasi masalah ini dengan menambah petugas layanan yang dapat menjelaskan kendala dan hambatan berkas pemohon yang bermasalah. Upaya penyelesaian masalah ini penting untuk dilaksanakan tidak saja berhubungan dengan keahlian petugas dalam menggunakan aplikasi Online Perizinan Transparan Informatif Sistematis (Optimis) dan *Online Single Submission* (OSS) tetapi berhubungan dengan kebutuhan masyarakat yang kurang memahami dengan aplikasi ini sehingga membutuhkan arahan dan bimbingan dari petugas yang memiliki perilaku melayani.

### **4. Pembahasan dan solusi *Evaluation* (evaluasi) and *Sanctions* (sanksi) untuk meningkatkan Pelayanan Publik**

*Evaluation* (evaluasi) and *Sanctions* (sanksi) dalam penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan aplikasi Online Perizinan Transparan Informatif Sistematis (Optimis) dan *Online Single Submission* (OSS) dapat mempermudah berbagai pengurusan dan perizinan. Untuk itu, ada mekanisme penggunaan OSS yang dilaksanakan pada aplikasi menjadi persyaratan permohonan awal karena sebagai media perizinan untuk memperoleh perizinan karena akan ada pengecekan validasi dan verifikator pemenuhan komitmen perizinan. Hal ini penting untuk menilai berkasberkas pemohon sudah sesuai baik seperti perizinan mendirikan apotik dan reklame sesuai dengan berkas permohonan.

Berdasarkan temuan hasil wawancara pada *Evaluation* (evaluasi) and *Sanctions* (sanksi) pelayanan publik, komitmen perizinan belum sepenuhnya dilaksanakan oleh pemohon sehingga adanya berkas penolakan didasari pada penilaian antara berkas pemohon secara administrasi dan peninjauan ke lapangan yang belum memenuhi persyaratan.

Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan *Evaluation* (evaluasi) and *Sanctions* (sanksi) pelayanan publik perlu dilakukan untuk menghindari dampak yang lebih luas lagi seperti pembangunan kawasan perumahan permukiman yang tidak memperhatikan dampak lingkungan.

Solusi untuk mengatasi masalah ini perlu adanya informasi dan pembinaan kepada publik dalam mengajukan permohonan. Edukasi layanan perizinan dan non perizinan menjadi salah satu upaya yang tepat dalam mendukung aktivitas publik untuk mendapatkan legal dokumen administrasi pada kegiatan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bogor. Selain itu edukasi penerapan sanksi untuk menjaga komitmen perizinan tidak dilanggar.

**PENUTUP****Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terbuka Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi OPTIMIS dan OSS ditinjau dari:
  - a. *Expectation* (harapan) dalam menerima pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi Online Perizinan Transparan Informatif Sistematis (Optimis) dan *Online Single Submission* (OSS) dapat mempermudah berbagai pengurusan dan perizinan.
  - b. *Norm* (Norma) dalam melaksanakan pelayanan publik dapat mendukung percepatan penyelesaian layanan perizinan yang dibutuhkan publik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
  - c. *Performance* (wujud perilaku) petugas pelayanan saat melaksanakan pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi Online Perizinan Transparan Informatif Sistematis (Optimis) dan *Online Single Submission* (OSS) menjadi bentuk perilaku melayani dan tanggap pada permasalahan pemohon dengan adanya daftar pengaduan yang tersusun di DPMPTSP Kabupaten Bogor.

- d. *Evaluation* (evaluasi) and *Sanctions* (sanksi) dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi Online Perizinan Transparan Informatif Sistematis (Optimis) dan *Online Single Submission* (OSS) dapat mempermudah berbagai pengurusan dan perizinan karena adanya mekanisme penggunaan OSS sebagai media perizinan untuk memperoleh perizinan karena akan ada pengecekan validasi dan verifikator pemenuhan komitmen perizinan.
2. Penghambat dan pendorong peran Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terbuka Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, sebagai berikut:
- Pemanfaatan aplikasi ini masih kurang didukung kenyamanan atas fasilitas yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari sistem yang dilaksanakan masih terjadinya error, kesalahan login, jaringan, dan persyaratan pada sistem yang tidak dapat mengupload berkas permohonan.
  - Adanya pengaduan proses melebihi SOP, pengaduan kesalahan cetak SK, dan pengaduan kesalahan cetak SKPD yang masih terjadi saat pelayanan berlangsung bahkan terjadinya kesalahan cetak.
  - Fluktuasi pengaduan dan penyelesaian masih membutuhkan respon petugas untuk lebih tanggap lagi dalam mengatasi permasalahan yang terjadi. Seperti pengaduan pemohon pada aplikasi yang tersaji pada menu (no telp dan *WhatsApp*), ada beberapa pengaduan yang baru dibalas keesokkan harinya.
  - Adanya berkas penolakan didasari pada penilaian antara berkas pemohon secara administrasi dan peninjauan ke lapangan yang belum memenuhi persyaratan
3. Solusi yang dapat diberikan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terbuka Satu Pintu dengan mengupayakan peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi OPTIMIS dan OSS.

**Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan hasil penelitian, maka disampaikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan memperbaiki maupun manambah perangkat pelayanan untuk meningkatkan aksesibilitas jaringan, serta mempercepat penyelesaian pembangunan gedung Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu terutama yang berhubungan secara langsung dengan aktivitas pelayanan publik dengan mengajukan permohonan kepada Bupati Bogor untuk menambah anggaran dalam pembelian perangkat layanan yang sangat dibutuhkan.
2. Melakukan *Check and Recheck* pada data pemohon sebelum melakukan pencetakan berkas selain itu perlu adanya penyesuaian Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP Kabupaten Bogor berdasarkan situasi dan kondisi kebutuhan layanan publik pada percepatan proses penyelesaian berkas layanan.
3. Meningkatkan keahlian petugas dan perilaku melayani untuk mendukung pemanfaatan aplikasi Online Perizinan Transparan Informatif Sistematis (Optimis) dan *Online Single Submission* (OSS) dengan mengajukan permohonan kepada Bupati Bogor untuk menambah pegawai dan mengadakan Diklat.
4. Meningkatkan informasi dan pembinaan kepada publik dengan melaksanakan sosialisasi pemanfaatan aplikasi Online Perizinan Transparan Informatif Sistematis (Optimis) dan *Online Single Submission* (OSS).

**DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad, Mansyur. 2011. *Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Mahakarya Rangkang Offset.
- Amrullah dan Haris Budiyono, 2004. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu,
- Anwar, Khoirul, dkk. 2003. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah (SIMDA)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Andrianto, Nico. 2007. Good E-Government Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-government. Malang: Bayu Media Publishing
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.
- Basuki, Johanes. 2013. *Budaya Pelayanan Publik*. Jakarta: Hartomo Media Pustaka.

- Conway, Edmund, 2015 *Gagasan Ekonomi yang Perlu Anda Ketahui*, Jakarta: Esensi Erlangga Group.
- Delianoor, Nandang Alamsah. 2017. *Hukum Pemerintahan*. Bandung: Unpad Press
- Daman Hermawan dan Cepi Triatna.. 2009. *Organisasi Pendidikan dalam Manajemen Pendidikan*, Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI. Bandung: Alfabeta.
- Denhardt J.V & Denhardt. R.B., 2013. *Pelayanan Publik Baru dari Manajemen Steering ke Serving*. (Penerjemah Saut Pasaribu), Bantul: Kreasi Wacana.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Eddy Satriya. 2009. "Electronic Government", Direktorat Energi, Telekomunikasi dan Informatika, BAPPENAS. Diakses pada tanggal 3 Oktober 2017 dari [www.widyatama.ac.id](http://www.widyatama.ac.id)
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media,
- Heryana, A. 2020. *Organisasi dan Teori Organisasi*. Tangerang: AHeryana Institute.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. Electronic Government "Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi". Diakses pada tanggal 3 Oktober 2017 dari [www.eko-indrajit.com](http://www.eko-indrajit.com)
- \_\_\_\_\_. 2013. "Konsep dan Visi E-government". Diakses pada tanggal 3 Oktober 2017 dari [www.eko-indrajit.com](http://www.eko-indrajit.com)
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Kasmir. 2017. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kompas. 2017. "Kemendagri Minta Pemda Terapkan "E-Government" dalam Layani Publik". Diakses pada tanggal 7 Maret 2018 dari [www.nasional.kompas.com](http://www.nasional.kompas.com)
- Kumorotomo, Wahyudi. 2009. "Kegagalan Penerapan E-Government dan Kegiatan Tidak Produktif dengan Internet". Diakses pada tanggal 3 Oktober 2017 dari [www.kumoro.staff.ugm.ac.id](http://www.kumoro.staff.ugm.ac.id)
- Latureng, Wahyuddin. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: LPPSDMW

- Legaard, Jorgen. 2010. *Organizational Theory*, NP: Mille Bindslev & Ventus Publishing.
- Levy, Paul E. 2010. *Industrial Organizational Psychology: Understanding the Workplace*, New York: Worth Publisher.
- Makmur, & Thahir, Rohana. 2012. *Inovasi & Kreativitas Manusia dalam Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.
- Moenir, H.A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mooney, James D. 1947. *The Principles of Organization*. New York: Harper Munandar, A.S. 2006. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Narwoko dan Bagong. 2011. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan* Edisi Ketiga. Jakarta: Prenada Media Group.
- Pasolong, Harbani. 2015. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Roesmidi dan Riza. 2008. *Pemberdayaan Masyarakat*. Sumedang: Alqaprint.
- Ratminto., & Atik Septi Winarsih. 2018. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 2019. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Said, M. Mas'ud. 2012. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press.
- Sedarmayanti. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soekanto. 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Supranto. J. 2016. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyanti & Supriyanto. 2001. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.
- Syafiie, Inu Kencana. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Umam, Kaherul. 2016. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Usman, 2009. *Manajemen (Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wursanto. 2003. *Dasar Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi.

Zazin, Nur. 2018. Dasar-dasar Manajemen Pendidikan Islam. Malang: Edulitera.

**Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

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