

EVALUASI OPEN GOVERNMENT PADA LAYANAN PERIZINAN ONLINE DI DINAS PENANAMAN MODAN DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALANGKARAYA

Rusita¹, Sadar², Riban Satia³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

Email: rusita629@gmail.com

ABSTRACT

Penerapan prinsip-prinsip Open Government dalam layanan perizinan online bertujuan untuk meningkatkan transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Penelitian ini mengevaluasi terkait Open Government pada layanan perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Palangka Raya melalui sistem Online Single Submission (OSS). Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, studi ini menganalisis enam aspek utama berdasarkan teori evaluasi William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Temuan menunjukkan bahwa sistem OSS berhasil meningkatkan efisiensi proses perizinan dengan waktu penyelesaian cepat (1-5 hari) dan akses informasi yang lebih terbuka, didukung oleh sosialisasi dan pendampingan teknis. Namun, tantangan seperti rendahnya literasi digital masyarakat (terutama kelompok usia lanjut), kesenjangan akses teknologi, dan keterlambatan verifikasi masih menghambat optimalisasi. Hasil ini menekankan perlunya peningkatan infrastruktur digital, pelatihan SDM, dan sosialisasi inklusif untuk memperkuat penerapan prinsip Open Government

Kata Kunci: Evaluasi, Open Government, OSS, Teori William N. Dunn, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The application of Open Government principles in online licensing services aims to increase transparency, participation, and accountability in public services. This study evaluates Open Government in online licensing services at the Palangka Raya City Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPSTP) through the Online Single Submission (OSS) system. Using a qualitative descriptive approach, the study analyzed six key aspects based on William N. Dunn's evaluation theory: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The research findings indicate that the OSS system successfully increased the efficiency of the licensing process with fast turnaround times (1-5 days) and more open access to information, supported by outreach and technical assistance. However, challenges such as low digital literacy among the public (especially the elderly), gaps in technology access, and delays in verification still hamper optimization. These results emphasize the need for improved digital infrastructure, human resource training, and inclusive outreach to strengthen the implementation of Open Government principles.

Keywords: Evaluation, Open Government, OSS, William N. Dunn's Theory, Public services

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh warga negara pengguna maupun masyarakat secara luas Subarsono dalam Dwiyanto (2008:136). Pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Seiring dengan perkembangan teknologi,

pemerintah mendorong penerapan konsep *Open Government*, dimana pemerintah yang berinovasi dengan melibatkan warga negara, dengan pemanfaatan sumber daya untuk mendorong terciptanya transparansi, kolaborasi, dan terciptanya sesuatu yang baru dan organisasi yang benar terintegrasi serta saling terhubung, Gant & Turner-Lee dalam (Zulfa, 2023).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di tingkat kota Palangka Raya, berperan strategis dalam penyelenggaraan layanan perizinan. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah aplikasi perizinan online atau OSS (*Online Single Submission*) yang bertujuan untuk mempermudah proses pengajuan izin bagi masyarakat dan investor. sistem ini dirancang untuk menyederhanakan prosedur perizinan, mempercepat waktu penyelesaian layanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Upaya penerapan open government ini tidak hanya dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi, tetapi juga melibatkan sosialisasi kepada masyarakat.

DPMPTSP aktif melakukan promosi penggunaan aplikasi OSS serta potensi investasi daerah melalui media, termasuk pameran dan iklan. Dengan demikian, pemerintah Kota Palangka Raya berusaha menciptakan iklim investasi yang kondusif serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik, meskipun masih dihadapkan pada tantangan dalam hal sumber daya manusia dan akurasi data yang perlu terus ditingkatkan (Huda, 2023). Namun dalam implementasinya, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kinerja DPMPTSP di berbagai daerah masih menghadapi berbagai permasalahan.

Penelitian yang dilakukan oleh Mahardika (2020), Efektivitas penyelenggaraan pelayanan terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Kota Palangka Raya masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal ketepatan waktu dan akurasi pelayanan. Sementara itu, Penelitian di Kabupaten Dairi oleh Sitorus (2019) menyatakan kinerja DPMPTSP secara umum belum optimal, terutama di kecepatan prosedur dan persyaratan, waktu penyelesaian perizinan yang panjang, pelayanan belum sepenuhnya satu pintu, dan tim teknis yang belum optimal bekerja. Faktor penghambat termasuk dukungan organisasi dan manajemen yang belum memadai. Menurut Huda (2023) Untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik di daerah, pendekatan kreatif sedang dipertimbangkan, seperti pengenalan sistem daring untuk mengelola perizinan.

memiliki wilayah seluas sekitar 2.853,12km² dan populasi sekitar 310.182 jiwa pada pertengahan tahun 2024. Pengembangan dan Penguatan keterbukaan informasi publik pada satuan kerja perangkat daerah kota Palangkaraya sesuai dengan undang-undang dan peraturan terkait juga ditegaskan dalam dokumen keputusan Kepala DPMPTSP tentang daftar informasi yang dikecualikan dan pelayanan informasi publik. Landasan hukumnya antara lain Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010, dan Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 .

Berdasarkan observasi oleh peneliti, terdapat beberapa fenomena yang menarik untuk dikaji lebih mendalam terkait evaluasi open government pada layanan perizinan online di DPMPTSP Kota Palangka Raya. Pertama, masih terdapat masyarakat yang lebih memilih datang langsung ke kantor untuk mengajukan perizinan meskipun telah tersedia layanan berbasis online. Kedua, ketepatan waktu pelayanan yang diberikan masih kurang optimal sehingga menimbulkan keluhan dari pengguna layanan. Ketiga, layanan juga kerap terkendala oleh permasalahan teknis, seperti website pengajuan yang mengalami error dan menghambat kelancaran pelayanan.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi penerapan open government pada layanan perizinan online di DPMPTSP Kota Palangka Raya, sekaligus dapat memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, partisipatif, dan akuntabel. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya dalam mengembangkan layanan digital berbasis keterbukaan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Evaluasi penerapan *open government* pada layanan perizinan online tersebut telah berjalan?” dan “Apa saja tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam mewujudkan penerapan prinsip *Open Government*?”. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penerapan *open government* serta mengidentifikasi hambatan dan potensi perbaikan guna meningkatkan transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep *Open Government*

Menurut Global Integrity (Turner, 2015), Konsep open government meliputi tiga aspek penting yaitu, transparansi informasi, partisipasi publik dan akuntabilitas. Transparansi, memungkinkan masyarakat untuk memahami mekanisme kerja pemerintah. Partisipasi publik, memberi kesempatan kepada masyarakat untuk berperan dalam proses pembuatan kebijakan dan pelayanan publik. Sedangkan akuntabilitas bermakna bahwa masyarakat dapat meminta pemerintah mempertanggungjawabkan kebijakan dan pelayanannya. Harrison et al. (2012) menambahkan bahwa open government didasari pada prinsip transparansi, partisipasi, dan kolaborasi dengan kata lain pemerintah harus membuka dan memperluas akses informasi agar kualitas layanan dan informasi meningkat. Transformasi yang dihasilkan mengarah kepada perubahan paradigma pemerintahan berbasis teknologi (Wirtz et al., 2018).

Menurut Indrajit (2018:249), data menjadi elemen yang tidak bisa dipisahkan dalam pembahasan keterbukaan informasi publik oleh pemerintah. Di Indonesia, penerapan konsep open government dimulai melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), diikuti oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam UU 14 2008 tentang KIP, Bagian Keempat mengenai Kewajiban Badan Publik di (Pasal 8), serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. pada Bagian Ketiga tentang Sistem Informasi pelayanan Publik di Pasal 23, terjadi transformasi dalam aksesibilitas data, sebelumnya data bersifat tertutup dan hanya dibuka atas permintaan, tetapi sekarang data wajib dibuka secara langsung. Selain itu, UU KIP juga mendorong lembaga pemerintahan. baik di tingkat pusat maupun daerah untuk memanfaatkan teknologi digital dalam publikasi dari data-data terkait. (Indrajit, 2018:249)

B. *Online Single Submission (OSS)*

Sistem Perizinan usaha Terintegrasi Elektronik, yang lebih dikenal sebagai Online Single Submission (OSS) merupakan Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS atas nama menteri, kepala lembaga, gubernur, serta bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui platform elektronik yang terintegrasi, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PP No. 24/2018), OSS merupakan platform yang mengintegrasikan seluruh proses perizinan dalam satu sistem yang terhubung secara digital. Sistem ini

memanfaatkan teknologi informasi untuk mengotomatiskan proses administrasi perizinan, sehingga meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, dan mempermudah akses bagi pengguna.

Pelaksanaan pelayanan perizinan usaha dapat diakses secara online melalui situs web OSS yaitu <https://oss.go.id/portal/> kemudian melakukan prosedur pendaftaran, selanjutnya Lembaga Online Single Submission akan mengirimkan email konfirmasi berupa username dan password yang digunakan untuk login/masuk ke dalam situs OSS setelah itu akun bisa dan siap digunakan untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Izin Usaha (Rahayu et al., 2021). OSS mendorong transparansi dan inklusivitas dalam pelayanan perizinan berusaha (Armalita & Khotami, 2025). Sistem ini membuat layanan menjadi lebih mudah diakses oleh pelaku usaha di berbagai wilayah, serta meningkatkan kualitas pelayanan dari sisi kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas. OSS tidak hanya sistem teknis tetapi juga strategi pembangunan layanan publik berbasis digital yang berkelanjutan

C. Evaluasi

Secara umum, Cross (dalam Sukardi, 2005:1) berpendapat bahwa “evaluasi merupakan proses yang menentukan kondisi, dimana suatu tujuan telah tercapai.” Hal ini dijelaskan lagi oleh Sukardi (2015:1), bahwa definisi tersebut menerangkan secara langsung bahwa evaluasi merupakan proses mendapatkan informasi dan memahami serta mengkomunikasikan hasil informasi tersebut kepada pemangku keputusan. Menurut pandangan William N. Dunn dalam Nugroho (2014), istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pembagian angka (rating), dan penilaian (assesment).

William N. Dunn sebagaimana dikutip dalam Natika & Putri (2021) terdapat sejumlah kriteria dalam evaluasi kebijakan, meliputi: Efektifitas (effectiveness) yang berfokus pada sejauh apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan, Efisiensi (efficiency) yang menyoroti jumlah usaha yang diperlukan untuk mencapai tingkat efektifitas tertentu, Kecukupan (adequacy) yaitu mengukur sejauh mana tingkat efektivitas untuk memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang untuk mengatasi masalah yang ada. Dengan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan.

Perataan (equity) berkaitan dengan aspek legal dan sosial yang rasional, menunjukkan pada distribusi dampak dan upaya antara kelompok-kelompok yang berbeda

dalam masyarakat, Responsivitas (*responsiveness*) mengacu pada kemampuan suatu kebijakan untuk memenuhi kebutuhan, preferensi, atau nilai dari kelompok masyarakat spesifik. Dan Ketepatan (*appropriateness*) yang menilai kesesuaian kebijakan yang tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu, melainkan dua atau lebih kriteria secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan menggunakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, lisan, serta perilaku yang diamati. Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2007). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penerapan konsep *Open Government* dalam pelayanan terpadu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palangka Raya. Dua orang staf DPMPTSP dan tiga orang pengguna layanan masyarakat merupakan sampel penelitian kualitatif deskriptif yang berjumlah lima orang.

Tolak ukur kinerja diukur berdasarkan ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, dan kepuasan pengguna layanan. Analisis data dilakukan secara tematik berdasarkan kriteria evaluasi William N. Dunn yang mencakup efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan layanan. Selain itu, faktor-faktor transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas juga menjadi fokus utama dalam penelitian karena sangat relevan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Metode pengumpulan data meliputi pengambilan sampel secara sengaja, observasi, wawancara, pencatatan, dan telaah pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Wirawan dalam Mais et al. (2019) mengatakan bahwa: “evaluasi sebagai riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, menilainya dan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi”. Berdasarkan teori evaluasi Menurut Dunn (2003), penelitian ini akan menggunakan kriteria evaluasi Dunn untuk mengevaluasi penerapan *open government* pada layanan perizinan online di DPMPTSP Kota Palangkaraya.

A. Efektivitas (*effectiveness*)

Dalam pelaksanaan layanan perizinan online di DPMPTSP Kota Palangkaraya, masih ditemukan sejumlah kendala, salah satunya adalah rendahnya literasi digital masyarakat, yang menyebabkan sebagian dari mereka masih mendatangi kantor secara langsung untuk mengurus perizinan usaha. Menanggapi hal tersebut, Bapak R, pegawai DPMPTSP bagian OSS bidang perdagangan menyatakan bahwa, “Kami sudah melakukan upaya dengan mengadakan pelatihan dan seminar bagi masyarakat, khususnya di Kota Palangka Raya. Dengan tujuan masyarakat paham terkait prosedur perizinan berbasis digital, di Website pun ada tertera panduan OSS disana, dan lengkap, termasuk cara menggunakan sistem OSS secara mandiri. Kami juga memberikan pendampingan teknis bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses sistem ini.”

Tabel 1. Laporan OSS-RBA Bidang Perdagangan Tahun 2023-2024

No	Keterangan	Tahun 2023	Tahun 2024
Triwulan I	Resiko Rendah	413	711
	Resiko Tinggi	1	11
Triwulan II	Resiko Rendah	1029	693
	Resiko Tinggi	2	5
Triwulan III	Resiko Rendah	848	616
	Resiko Tinggi	0	1
Triwulan IV	Resiko Rendah	549	-
	Resiko Tinggi	0	-

Sumber: *Bidang OSS Perdagangan, Laporan OSS-RBA Bulanan 2023–2024, dokumen internal*

Berdasarkan Data, meskipun terjadi sedikit penurunan jumlah perizinan dengan risiko rendah dari tahun 2023 ke 2024 pada periode yang sama, volumenya secara konsisten tetap sangat tinggi, sementara perizinan dengan risiko tinggi justru mengalami peningkatan. Dengan kemudahan akses layanan publik dan efektivitas pengelolaan perizinan, di mana sistem berhasil menangani permohonan usaha skala kecil secara efisien sekaligus mulai mengakomodasi pertumbuhan investasi pada usaha berskala lebih besar.

Upaya tersebut menunjukkan komitmen DPMPTSP Kota Palangka Raya dalam menerapkan prinsip *Open Government*, yaitu keterbukaan informasi, akuntabilitas, dan

partisipasi publik. Dengan menyediakan panduan digital yang lengkap serta pendampingan teknis, masyarakat tidak hanya diberikan akses terhadap informasi perizinan, tetapi juga diberdayakan untuk berperan aktif dalam proses perizinan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas layanan perizinan online sekaligus mendorong masyarakat agar lebih mandiri dalam memanfaatkan sistem OSS.

B. Efisiensi (*efficiency*)

Efisiensi diartikan sebagai kuantitas pekerjaan yang dibutuhkan untuk mencapai tingkat kemajuan tertentu (Martins & Toletina, 2024). Menurut Kepala bidang PTSP II menyatakan bahwa "Kami mengakui keunggulan Perizinan sistem OSS, tetapi karena masih banyak warga yang belum familiar. Konsekuensinya, kinerja pegawai menjadi faktor penentu dan mewajibkan seluruh staf untuk bertindak sebagai helpdesk proaktif, bukan sekadar menunggu keluhan." Kinerja dari pegawai dalam pengimplementasian *Open Government* pada pelayanan perizinan online di DPMPSTSP Kota Palangka Raya dapat dilihat dari kualitas sumberdaya yang tetap memberikan arahan dan bantuan kepada masyarakat jika mengalami kendala dalam proses perizinan secara online.

Efisiensi waktu dalam penyelesaian surat perizinan sudah diatur dalam SOP berdasarkan tingkat risiko usaha, perizinan berisiko rendah dan menengah rendah dapat selesai dalam 1 hari melalui aplikasi OSS, sementara risiko menengah tinggi dan tinggi membutuhkan 5 hari dengan verifikasi teknis, namun tetap efisien berkat prosedur yang terstandar dalam SOP. Sedangkan dalam praktiknya keterlambatan dapat terjadi karena faktor administratif. Efisiensi biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan sura izin bangun usaha di DPMPSTSP tergolong terjangkau dan disesuaikan dengan tingkat risiko usaha.

C. Kecukupan (*adequacy*)

Mengukur atau memperkirakan sejauh mana pilihan saat ini dapat memenuhi tuntutan dan peluang dalam menyelesaikan masalah yang muncul, kecukupan tetap terkait dengan efektivitas (Setyaningrum & Rahaju, 2019). Layanan perizinan online di DPMPSTSP Kota Palangkaraya menunjukkan tingkat kecukupan yang baik dalam melayani masyarakat. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses perizinan secara online, sehingga masyarakat dapat mengajukan izin tanpa harus datang langsung ke kantor. Berdasarkan wawancara dengan Ibu R, yang mengajukan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), mengatakan: "Proses pengajuan melalui OSS cukup mudah dan cepat. Langkah-langkahnya bisa diikuti

dari rumah tanpa harus antri lama di kantor. Namun, ketika datang ke kantor, terkadang harus menunggu lama karena tidak ada pegawai pada jam kerja. Selain itu, terkadang diarahkan ke bidang lain yang kurang menguasai prosedur proses ini."

Hal ini menunjukkan bahwa sistem OSS di DPMPTSP Kota Palangkaraya secara umum telah mencukupi kebutuhan dasar masyarakat dalam mengajukan perizinan secara online, karena proses inti dapat diakses dari rumah dengan mudah. Namun, adanya kendala saat kunjungan langsung ke kantor, seperti kurangnya pegawai atau arahan ke bidang yang kurang memahami prosedur, menandakan masih ada ruang untuk peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Dari perspektif *Open Government*, hal ini sejalan dengan prinsip keterbukaan informasi dan partisipasi publik, di mana pemerintah seharusnya memastikan seluruh prosedur layanan perizinan jelas, mudah diakses, dan dapat dipantau masyarakat sehingga tercipta layanan yang efektif, responsif, dan akuntabel

D. Perataan (*equity*)

Prinsip pemerataan dalam pelayanan publik, manfaat dan beban suatu kebijakan harus didistribusikan secara adil dan merata di antara kelompok sasaran tanpa diskriminasi, di mana keseimbangan antara sumber daya yang digunakan dan hasil yang diharapkan menjadi indikator terwujudnya pemerataan tersebut (Firmansyah et al., 2022). Untuk mewujudkan prinsip *Open Governemnt* dan menjamin kesempatan berpartisipasi yang setara bagi setiap warga, DPMPTSP Kota Palangka Raya telah mengimplementasikan layanan perizinan online melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dan secara proaktif melaksanakan sosialisasi. Meskipun demikian, data menunjukkan adanya kesenjangan digital yang nyata. Mayoritas pemohon izin didominasi oleh kelompok usia Berdasarkan umur, dimana didominasi oleh kelompok umur <31 tahun yang mencapai 72% sedangkan kelompok umur 31-50 tahun sebesar 25%, dan kelompok umur >50 tahun sebesar 3%.mengindikasikan bahwa generasi muda lebih adaptif terhadap layanan berbasis teknologi.Sebaliknya, kelompok lainnya masih jarang menggunakan OSS karena keterbatasan dalam penguasaan teknologi digital.

Tantangan pemerataan ini diperkuat oleh hasil wawancara dari kedua belah pihak. Ibu S, seorang pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menyampaikan, "Kalau lewat aplikasi OSS saya agak kesulitan, karena tidak terlalu paham dengan langkah-langkahnya. Akhirnya saya tetap datang ke kantor DPMPTSP untuk meminta bantuan. Kalau ada petugas

yang bisa mendampingi, saya rasa lebih mudah,”. Berkaitan dengan hal tersebut, Bapak R, seorang Petugas Pelayanan DPMPSTSP, mengakui, “Kami memang sering menerima pemohon dari kelompok usia di atas 30 tahun yang datang langsung untuk meminta bantuan pengisian data OSS karena kendala teknis. Ini menunjukkan sosialisasi online saja belum cukup optimal.” Oleh karena itu, kondisi ini menggarisbawahi perlunya DPMPSTSP Kota Palangka Raya untuk merumuskan strategi layanan yang inklusif, tidak hanya terbatas pada sosialisasi, tetapi juga dengan memperkuat layanan asistensi atau pendampingan langsung (*helpdesk*) di kantor untuk menjamin semua lapisan masyarakat, tanpa memandang usia dan tingkat literasi digital, dapat merasakan manfaat layanan perizinan secara merata dan adil.

E. Responsivitas (*responsiveness*)

Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan (Dwiyanto, 2006:148). Agar responsif, lembaga publik harus mampu menyesuaikan pemberian layanannya untuk memenuhi perubahan kebutuhan konstituennya (Raha et al., 2024). Berdasarkan hasil wawancara, pernyataan salah satu pengguna layanan, Bapak S, seorang Pengusaha UMKM, yang menyampaikan, "Saya senang aduan saya akhirnya selesai, tapi harus menunggu berhari-hari, bahkan saya harus mendatangi kantornya. Responsif itu seharusnya tidak membuat kita khawatir di awal. Kalau bisa, saat kita lapor, sudah ada perkiraan kapan selesai dan petugasnya menghubungi balik." Pernyataan ini secara tegas menggarisbawahi adanya 'kesenjangan prediktabilitas' dalam sistem layanan, di mana kepuasan terhadap hasil tereduksi oleh kekecewaan terhadap lamanya waktu tunggu dan ketidakpastian komunikasi awal .

Tabel 2. Survey Kepuasan Masyarakat 2023-2024

Jenis Perizinan	Nilai SKM 2023	Nilai SKM 2024	Keterangan 2023	Keterangan 2024
Izin Penelitian	135,83	184,55	Sangat Baik	Sangat Baik
Izin Pengumpulan Uang dan Barang	4,80	5,83	Baik	Baik

PUB				
Izin Reklame	81,18	100,00	Baik	Sangat Baik
Surat Izin Praktik Apoteker	12,00	11,36	Sangat Baik	Sangat Baik
Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol (ITPMB)	8,78	6,89	Baik	Baik

Sumber : *simyandu.palangkaraya.go.id*

Responsivitas penerapan open government dalam layanan perizinan online menunjukkan capaian yang bervariasi. Izin Penelitian dan Izin Reklame mengalami peningkatan dari kategori Baik menjadi Sangat Baik, yang mencerminkan adanya peningkatan kualitas pelayanan serta kemudahan akses bagi masyarakat. Sementara itu, Izin PUB dan ITPMB masih berada pada kategori Baik, meskipun terdapat pergerakan nilai yang relatif kecil sehingga cenderung stagnan. Adapun SIPA tetap berada pada kategori Sangat Baik, meskipun nilainya sedikit menurun, sehingga menunjukkan konsistensi pelayanan yang relatif terjaga.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun penerapan layanan online telah meningkatkan transparansi dan mutu pada beberapa jenis perizinan, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk mendorong pemerataan kualitas pelayanan di seluruh jenis perizinan. Oleh karena itu, evaluasi secara berkala sangat penting dilakukan, terutama terkait dengan mekanisme penanganan keluhan masyarakat. DPMPTSP juga perlu memperkuat kapasitas staf melalui sosialisasi dan pembekalan, agar dapat memberikan pelayanan yang responsif, cepat, serta menghindari pengalaman negatif bagi masyarakat dalam proses pengajuan izin.

F. Ketepatan (*appropriateness*)

Ketepatan kebijakan dapat dilihat dari sejauh mana tujuan layanan perizinan online melalui OSS di DPMPTSP Kota Palangka Raya benar-benar bermanfaat bagi masyarakat. Kehadiran sistem ini merupakan langkah maju untuk meningkatkan efisiensi, transparansi,

dan aksesibilitas layanan publik, sekaligus mencerminkan penerapan prinsip open government. Namun, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan waktu pelayanan yang tidak sesuai estimasi, serta gangguan teknis yang kerap terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah dirancang berbasis teknologi, ketepatan layanan masih perlu diperkuat agar sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat.

Sebagai bentuk keterbukaan dan partisipasi publik, website resmi DPMPTSP juga menyediakan fitur pengaduan masyarakat yang memungkinkan pengguna menyampaikan kritik dan saran terkait pelayanan. Meskipun demikian, efektivitas tindak lanjut pengaduan masih menjadi tantangan. Hasil wawancara dengan Kepala Bidang PTSP II menyebutkan bahwa masih ada keluhan masyarakat terkait perizinan yang tertunda atau proses yang lebih lama dari estimasi, yang berakibat pada penurunan kepuasan layanan. Untuk itu, perlu peningkatan kecepatan verifikasi dan optimalisasi terkait pengaduan agar pelayanan lebih tepat dan sejalan dengan prinsip open government.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa evaluasi Open Government pada layanan perizinan online di DPMPTSP Kota Palangka Raya telah mencapai tingkat kinerja yang cukup baik, meskipun masih ada ruang untuk optimalisasi terutama dalam mengatasi kesenjangan akses digital dan meningkatkan responsivitas layanan. Pada enam aspek evaluasi kebijakan (efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan) telah berjalan dengan baik dan saling mendukung. Penelitian mengidentifikasi tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja layanan perizinan online: (1) Literasi digital dan partisipasi masyarakat, dengan dominasi pemohon usia muda (72% <31 tahun) dan adanya upaya sosialisasi yang aktif; (2) Infrastruktur teknologi OSS, berupa prosedur SOP efisien (1-5 hari penyelesaian) berdasarkan tingkat risiko dan terdapat panduan digital, meskipun rentan gangguan teknis; (3) Kapasitas sumber daya manusia, termasuk peran pegawai sebagai helpdesk proaktif dan dukungan anggaran, yang mendukung transparansi serta akuntabilitas.

Adapun saran dari hasil penelitian ini, adalah:

1. Peningkatan literasi digital - Rendahnya adaptasi kelompok usia tua (3% >50 tahun),

diperlukan program sosialisasi intensif melalui video tutorial dan workshop komunitas untuk optimalisasi partisipasi inklusif.

2. Pengembangan infrastruktur OSS –perlunya perbaikan sistem OSS dengan panduan yang jelas, dan integrasi dengan platform daerah lain untuk mengurangi keterlambatan administratif dan meningkatkan ketepatan verifikasi.
3. Optimalisasi kapasitas SDM - Dengan komposisi pegawai yang beragam, diperlukan pelatihan berkala fokus pada keterampilan digital dan manajemen pengaduan untuk memperkuat responsivitas (target 24 jam).
4. Penguatan mekanisme perataan dan monitoring - Mengembangkan layanan (online-offline) serta evaluasi tahunan SKM dan OSS-RBA yang dipublikasikan secara terbuka untuk menjamin distribusi manfaat yang adil dan mendukung prinsip Open Government.

DAFTAR PUSTAKA

- Armalita, Y., & Khotami, K. (2025). Analisis Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 1–11.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2006). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM Press.
- Dwiyanto, A. (2008). *Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gramedia Pustaka Utama.
- Firmansyah, H., Hutasoit, W. L., Suryaningsih, B. N. D., Samin, R., Mouw, E., & Saksono, H. (2022). *Pelayanan Publik di Era Tatanan Normal Baru*. CV. Media Sains Indonesia. <https://scholar.google.co.id/citations?user=ka0E86IAAAAJ>
- Harrison, W. T. C., Thomas, W., & Suwardy, T. (2012). *Akuntansi Keuangan*. In *International Financial Reporting Standards* (8th ed.). Erlangga.
- Huda, N. (2023). Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Meningkatkan Investasi di Kota Palangka Raya [IAIN Palangka Raya]. <https://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/4024/1/>
- Indrajit, A. (2018). One Data Indonesia to Support the Implementation of Open Data in Indonesia. In *Open data exposed* (pp. 247–267). Springer.
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan*

Informasi Publik. <https://ppid.ekon.go.id/id/regulasi/peraturan-lain/perki-no-1-tahun-2021>

Mahardika, C. W. (2020). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palang Raya [Universitas Muhammadiyah Palangkaraya]. <http://repository.umpr.ac.id/id/eprint/54>

Mais, R., Liando, D., & Pangemanan, F. (2019). Evaluasi Kebijakan Pelaksanaan Reward dan Punishment Aparatur Sipil Negara di Kota Bitung. *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1–9. <https://media.neliti.com/media/publications/103420-ID-pengaruh-aksesoris-dan-elemen-pembentuk.pdf>

Martins, E. K., & Toletina, N. T. (2024). Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Program KIP-K di Indonesia. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 11(1), 331–340. <https://doi.org/10.37676/professional.v11i1.6166>

Moleong, L. J. (2007). *Qualitative Research Methodology*. Remaja Rosdakarya.

Natika, L., & Putri, G. N. (2021). Evaluasi kebijakan pengujian kendaraan umum dan barang di Dinas Perhubungan Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 3(1), 26–38. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v3i1.1077>

Nugroho, R. (2014). *Public Policy: Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi, dan Kimia Kebijakan*. PT Elex Media Komputindo Kompas.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, Pub. L. No. 24, 58 Hlm (2018). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/82994/pp-no-24-tahun-2018>

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Pub. L. No. 61, 12 Hlm (2010). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/5084/pp-no-61-tahun-2010>

Raha, S., Tulus, F., & Kolondam, H. (2024). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Tuminting Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 24–32.

Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 9(2), 5018–5032.

Setyaningrum, D. A., & Rahaju, T. (2019). Evaluasi Program Terpadu Peningkatan Peranan Wanita Menuju Keluarga Sehat dan Sejahtera (P2WKSS) di Desa Badang Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang (Studi Pada Sektor Ketahanan Pangan). *Publika (Digilib Unesa)*, 7(2), 1–8.

Sitorus, H. M. (2019). Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi [Universitas Medan Area]. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/13702>

- Sukardi, S. (2005). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*. PT. Bumi Aksara.
- Sukardi, S. (2015). *Evaluasi Pendidikan: Prinsip dan Operasionalnya*. Bumi Aksara.
- Turner, M. C. (2015). *Governance, Administration and Development: Making the State Work*. Kumarian Press, Connecticut.
- Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Pub. L. No. 14, 35 (2008). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39047/uu-no-14-tahun-2008>
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Rösch, M. (2018). Citizen and Open Government: an Empirical Analysis of Antecedents of Open Government Data. *International Journal of Public Administration*, 41(4), 308–320.
- Zulfa, R. G. (2023). Analisis Open Government dalam Reformasi Birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru [Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. <http://repository.uin-suska.ac.id/id/eprint/69468>