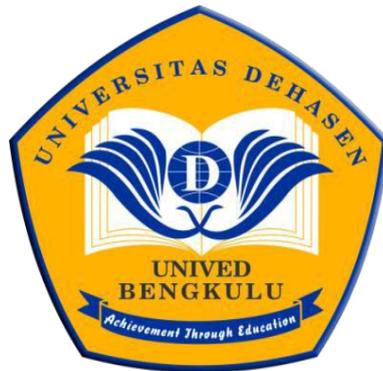


**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA MELALUI SISTEM OSS
RBA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA BENGKULU**

SKRIPSI



OLEH:

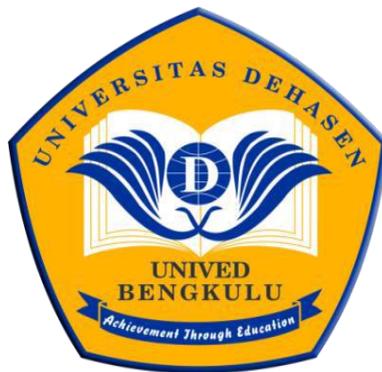
ELISA AGUSTINA
NPM. 19170002

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU – ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU
2023**

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA MELALUI SISTEM OSS
RBA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA BENGKULU**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik*



OLEH:

ELISA AGUSTINA
NPM. 19170002

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU – ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU
2023**

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA MELALUI SISTEM OSS RBA
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP) KOTA BENGKULU

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu

Oleh:

ELISA AGUSTINA
NPM. 19170002

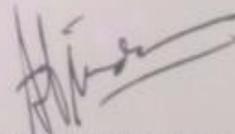
Disetujui Oleh

Pembimbing Utama



Harius Eko Saputra, S.Sos., M.Si
NIDN. 0224017401

Pembimbing Pendamping



Antonio Imanda, S.Sos., M.Si
NIDN 0208017801

Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Elisa Agustina, S.I.P., M.Si
NIK. 1703161

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA MELALUI SISTEM OSS RBA
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP) KOTA BENGKULU

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Pengguji
Pada Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial
Universitas Dehasen Bengkulu

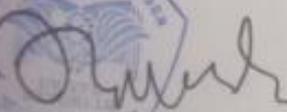
Sidang Skripsi Dilaksanakan Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 15 Juni 2023
Pukul : 13.30 WIB s,d Selesai
Tempat : Ruang Seminar FIS Unived Bengkulu

TIM PENGUJI

Pembimbing Utama : Harius Eko Saputra, S.Sos., M.Si
NIDN. 0224017401
Pembimbing Pendamping : Antonio Imanda, S.Sos., M.Si
NIDN 0208017801
Penguji I : Yusuarsono, S.I.P., M.Si
NIDN. 0225017504
Penguji II : Evi Lorita, S.I.P., M.Si
NIDN. 0214088701

Mengetahui,

Dekan,
Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial

Dra. Maryzniingsih, M.Kom
NIP. 19690520 199402 2 001

Ketua Program Studi
Administrasi Publik

Evi Lorita, S.I.P., M.Si
NIK. 1703161

MOTTO

Pendidikan adalah senjata paling mematikan di dunia karena dengan pendidikan, Anda dapat mengubah dunia
(Nelson Mandela)

Agama tanpa ilmu adalah buta. Ilmu tanpa agama adalah lumpuh (Albert Einstein)

Pendidikan adalah tiket ke masa depan. Hari esok dimiliki oleh orang-orang yang mempersiapkan dirinya sejak hari ini (Malcolm X)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT atas dukungan dan doa dan orang tecinta, akhirnya Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada :

- ✚ Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunianyalah maka skripsi ini dapat di buat dan selesai pada waktunya.
- ✚ Kedua orang tuaku ayahanda Helman dan ibu Eka Dewi yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan do'a serta kasih sayang yang tak pernah ananda lupakan.
- ✚ Untuk adiku Eduwardo terima kasih atas dukungan dan motivasi serta nasehatnya kepadaku
- ✚ Buat kekasihku Dianata Saputra yang selalu mendukungku dalam kelancaran skripsi ini. Terima kasih atas dukunganya dan pengorbanan mencari referensi untuk skripsi ini serta ketulusan dan support yang tak terlupakan .
- ✚ terima kasih kepada bapak Antonio Imanda S.Sos., M.Si dan bapak Harius Eko Saputra, S.Sos., M.Si selaku pembimbing pendamping dan utama saya yang telah mengarahkan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
- ✚ Terima kasih kepada ibu Evi Lorita S.I.P., M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Publik yang telah banyak memberikan motivasi dan membantuku.
- ✚ Serta teman - teman seperjuangan Administrasi Publik Fakultas Ilmu - Ilmu Sosial.

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap **Elisa Agustina**, lahir di Gembung Raya pada tanggal 05 Agustus 2000, anak pertama dari dua bersaudara, merupakan pasangan dari Ayah Helman dan ibu Eka Dewi menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar (SD) Negeri 25 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara dan menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) pada tahun 2013, kemudian penulis melanjutkan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara pada tahun 2016 dan menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 2 Kota Bengkulu pada tahun 2019, kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi yaitu pada Universitas Dehasen Bengkulu (UNIVED) dengan mengambil jurusan Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu- Ilmu Sosial, untuk jenjang Strata Satu (S1).

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia beserta rahmat-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem OSS RBA di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu dalam Tugas Akhir.

Skripsi ini juga disusun atas kerjasama dan berkat bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Maryaningsih, M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu.
2. Ibu Evi Lorita, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu yang telah memberikan semangat dan motivasi selama penulis menyelesaikan Skripsi ini.
3. Bapak Harius Eko Saputra, M.Si selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu memberikan arahan, bimbingan, koreksi dan motivasi selama penyusunan Skripsi ini.
4. Bapak Antonio Imanda, M.Si selaku Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu memberikan arahan, bimbingan, koreksi dan motivasi selama penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak Sastra Wijaya, SE selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Bapak Feri Agustian, SE selaku Ahli Muda Analisis Kebijakan, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu yang telah membimbing penulis saat melakukan penelitian.

7. Seluruh Bapak/Ibu dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu yang telah memberikan banyak bekal pengetahuan selama proses perkuliahan.
 8. Seluruh Bapak/Ibu pegawai dan staff Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu yang telah membantu dan membimbing selama penulis melakukan penelitian.
 9. Teman-teman satu angkatan Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu yang telah memberikan semangat saat penyusunan Skripsi ini.
 10. Semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyusunan Skripsi ini.
- Penulis menyadari adanya keterbatasan di dalam penyusunan Skripsi ini.

Besar harapan penulis akan saran dan kritik yang bersifat membangun. Akhirnya Penulis berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca sekalian.

Bengkulu, Juli 2023

Elisa Agustina

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA MELALUI SISTEM OSS RBA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA BENGKULU

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei bersifat deskriptif dan teknik analisis data menggunakan teknik analisis indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Dalam mengumpulkan data menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pengguna layanan yang terdaftar yaitu sebanyak 76 responden. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *sampling* jenuh. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan masyarakat dalam pelayanan layanan perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu telah berjalan dengan sangat baik dimana didapat hasil dari (1) Persyaratan dengan nilai interval 4.42, kategori sangat puas; (2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai interval 4.47 kategori sangat puas; (3) Waktu penyelesaian dengan nilai interval 4.38 kategori puas; (4) Biaya/Tarif dengan nilai interval 4.85 kategori sangat puas; (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai interval 4.40 kategori sangat puas; (6) Kompetensi Pelaksana dengan nilai interval 4.27 kategori sangat puas. (7) Perilaku Pelaksana dengan nilai interval 4.57, kategori sangat puas; (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai interval 4,44 kategori sangat puas; (9) Sarana dan prasarana dengan nilai interval 4,36 kategori sangat puas, dengan nilai "A" dan kinerja unit pelayanan "Sangat Puas".

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Perizinan Berusaha

LEVEL OF COMMUNITY SATISFACTION WITH BUSINESS LICENSING SERVICES THROUGH THE OSS RBA SYSTEM AT THE ONE-STOP INTEGRATED INVESTMENT AND LICENSING SERVICES (DPMPTSP) IN BENGKULU CITY

**By Elisa Agustina, Harius Eko Saputra, Antonio Imanda
Reg.Id 19170002**

ABSTRACT

This study aims to determine the level of community satisfaction in business licensing services through the OSS RBA system at the One-Stop Integrated Investment and Licensing Service (DPMPTSP) Bengkulu City. (DPMPTSP) in Bengkulu City. This research method used quantitative research with descriptive survey methods and data analysis techniques using community satisfaction index analysis techniques based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017. Data collection was carried out using questionnaires, observation and documentation. The population and sample in this study were the registered service users, namely as many as 76 respondents. The sampling technique used was saturated sampling. Based on the results of the research, it shows that community satisfaction in business licensing services through the OSS RBA system at the One-Stop Integrated Investment and Licensing Service (DPMPTSP) of Bengkulu City has been going very well where the results were obtained from (1) Requirements with an interval value of 4.42, very good category satisfied; (2) Systems, Mechanisms and Procedures with an interval value of 4.47 very satisfied category; (3) Completion time with an interval value of 4.38 satisfied category; (4) Costs/Tariffs with an interval value of 4.85 very satisfied category; (5) Product Specifications Type of Service with an interval value of 4.40 very satisfied category; (6) Executor Competency with an interval value of 4.27 very satisfied category. (7) Executor's Behavior with an interval value of 4.57, very satisfied category; (8) Handling of Complaints, Suggestions and Feedback with an interval value of 4.44 very satisfied category; (9) Facilities and infrastructure with an interval value of 4.36 very satisfied category, with an "A" value and the performance of the service unit "Very Satisfied".

Keywords: Community Satisfaction, Public Services, Business Licensing

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Konsep Kepuasan Masyarakat	12
2.2.1 Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat	13
2.2.2 Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat	15
2.2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	16
2.3 Konsep Pelayanan	17
2.4 Konsep Perizinan Usaha.....	18
2.4.1 Pengertian Perizinan Usaha	18
2.4.2 Sistem Online Single Submission Risked Based Approach (OSS RBA)	19

2.5 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	32
3.2.1 Definisi Konseptual	32
3.2.2 Operasional Variabel	34
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.3.1 Populasi	36
3.3.2 Sampel	36
3.4 Jenis dan Sumber Data	37
3.4.1 Jenis Data	37
3.4.1.1 Data Primer	37
3.4.1.2 Data Sekunder	37
3.4.2. Sumber Data	37
3.4.2.1 Responden	37
3.4.2.2 Literatur	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5.1 Observasi	38
3.5.2 Kuesioner (Angket)	38
3.5.3 Dokumentasi	39
3.6 Skala Pengukuran	40
3.7 Instrumen Penelitian	40
3.7.1 Kuesioner	41
3.7.2 Pedoman Observasi dan Dokumentasi	43
3.8 Teknik Pengolahan Data	43
3.9 Uji Instrumen	44
3.9.1 Uji Validitas	44
3.9.2 Uji Reliabilitas	45
3.10 Teknik Analisis Data	46
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
4.1 Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu	48

4.2 Visi dan Misi DPMPTSP Kota Bengkulu	48
4.3 Motto, Slogan dan Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kota Bengkulu	49
4.4 Kedudukan, Tugas dan Fungsi DPMPTSP Kota Bengkulu	50
4.5 Lambang Kota Bengkulu.....	51
4.6 Struktur Organisasi	53
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Penelitian.....	55
5.2 Pembahasan	79
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	88
6.2 Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABLE

Table 1.1 Jenis Kelamin Pelaku Usaha	3
Table 1.2 Tingkat Pendidikan.....	4
Table 3.1 Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2 Komponen Unsur Yang Ditanya	39
Tabel 3.3 Skala dan Skor dalam Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 3.4 Instrumen Penelitian.....	41
Tabel 3.5 Pedoman Observasi dan Dokumentasi	43
Tabel 3.6 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	46
Tabel 3.7 Nilai Persepsi dan Interval IKM.....	47
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas (Item-Total <i>Statistics</i>).....	57
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 5.6 Pertanyaan no 1	61
Tabel 5.7 Pertanyaan no 1	61
Tabel 5.8 Pertanyaan no 3	62
Tabel 5.9 Pertanyaan no 4.....	63
Tabel 5.10 Pertanyaan no 5	63
Tabel 5.11 Pertanyaan no 6.....	64
Tabel 5.12 Pertanyaan no 7	65
Tabel 5.13 Pertanyaan no 8.....	66
Tabel 5.14 Pertanyaan no 9.....	66
Tabel 5.15 Pertanyaan no 10.....	68
Tabel 5.16 Pertanyaan no 11	69
Tabel 5.17 Pertanyaan no 12	69
Tabel 5.18 Pertanyaan no 13	70
Tabel 5.19 Pertanyaan no 14.....	71
Tabel 5.20 Pertanyaan no 15	71

Tabel 5.21 Pertanyaan no 16	72
Tabel 5.22 Pertanyaan no 17	73
Tabel 5.23 Pertanyaan no 18	73
Tabel 5.24 Pertanyaan no 19	74
Tabel 5.25 Pertanyaan no 20	75
Tabel 5.26 Nilai Rata-Rata Tertimbang Per-Indikator	76
Tabel 5.27 Nilai Interval Konversi	77
Tabel 5.28 Rekapitulasi Hasil Indeks	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan awal laman OSS	26
Gambar 2.2 Menu Skala Usaha	26
Gambar 2.3 Isi Menu Verifikasi Data	27
Gambar 2.4 Pembuatan Kata Sandi.....	28
Gambar 2.5 Form Profil Pelaku Usaha.....	28
Gambar 2.6 Tampilan laman setelah Login akun.....	29
Gambar 2.7 Tampilan beranda jika NIB sudah diterbitkan.....	29
Gambar 2.8 Contoh NIB yang sudah diterbitkan melalui sistem OSS.....	30
Gambar 2.9 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4.1 Lambang Kota Bengkulu.....	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2. Angket Penelitian
- Lampiran 3. Kartu Bimbingan
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6. Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 7. Kartu Bimbingan
- Lampiran 8. Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 9 Surat Rekomendasi Penelitian
- Lampiran 10. Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 12. Surat Pernyataan Bebas Plagiat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan secara Online merupakan salah satu bentuk dari kemajuan teknologi yang merupakan bagian dari urusan pemerintahan wajib yaitu pada poin komunikasi dan informatika, dimana tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Dengan adanya pelayanan secara online dengan memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informatika maka akan terciptanya suatu pelayanan yang lebih mudah, efektif dan efisien. Hal ini merupakan langkah dari pemerintah dalam menjalankan pemerintahan disuatu daerah dengan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk

menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu, bentuk pelayanan yang diberikan yaitu adanya penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS). Sistem tersebut merupakan bentuk inovasi berbasis teknologi informasi dan telekomunikasi, digunakan untuk menyediakan fasilitas layanan data dan informasi yang dibutuhkan di bidang perizinan guna mempermudah dan mempercepat layanan perizinan bagi yang membutuhkan.

Sistem *Online Single Submission* (OSS) 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 Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Pelabuhan Bebas (KPBPB) yang dikelola oleh pelayanan penanaman Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu.

Pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSSRBA oleh pelaku usaha sebagai pengguna dengan mengakses secara online ke situs web OSS/RBA yakni <https://oss.go.id>. Sedangkan Pada website <https://dpmptsp.bengkulukota.go.id/> masyarakat dapat mendaftar surat izin secara online dengan terlebih dahulu mengakses website tersebut kemudian memilih menu yang telah disediakan pada laman utama, seperti menu Mal Pelayanan

Publik Harapan & Doa, Pendaftaran Pendampingan OSS & SIPPADEK, Layanan OSS, Sistem Informasi Layanan Perizinan Daerah Kito, Lacak Posisi Izin, Regulasi Mekanisme, Website Informasi, Simulasi Hitung Bangunan (Sihiba) dan Layanan Hallo PTSP. Dari semua menu yang tersedia pada laman website milik Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu khusus untuk pelaku usaha yang ingin mendaftar Nomor Induk Berusaha (NIB) dapat langsung memilih menu Layanan OSS, maka akan terhubung langsung pada website <https://oss.go.id/> selanjutnya pelaku usaha dapat langsung mendaftar akun OSS untuk Nomor Induk Berusaha (NIB).

Berikut merupakan data pelayanan online melalui Sistem Elektronik *Online Single Submission - Risk Based Approach* (OSS-RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu di bulan Februari 2023.

Table 1.1 Jenis Kelamin Pelaku Usaha

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki – Laki	164 orang
Perempuan	121 orang
Total = 285 orang	

Sumber: Dinas DPMPTSP Kota Bengkulu

Dari table diatas dapat diketahui bahwa jumlah pelaku usaha yang melakukan pendaftaran melalui Sistem Elektronik *Online Single Submission - Risk Based Approach* (OSS-RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu periode 01 Februari hingga 23 Februari 2023 yakni berjumlah 285 orang. Yang terbagi menjadi pelaku usaha dengan jenis

kelamin laki-laki yang berjumlah 164 orang dan perempuan 121 orang. Selain jenis kelamin peneliti juga mensurvei tingkat pendidikan para pelaku usaha yang ada di Kota Bengkulu yakni seperti di bawah ini:

Table 1.2 Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah
SD	5 orang
SMP	3 orang
SMA	93 orang
Diploma	70 orang
S1	101 orang
S2	12 orang
Total = 285 orang	

Sumber: Dinas DPMPTSP Kota Bengkulu

Berdasarkan table diatas diketahui bahwa pelaku usaha yang mengakses Sistem Elektronik *Online Single Submission - Risk Based Approach* (OSS-RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu didominasi oleh para pelaku usaha yang berpendidikan S1 yaitu berjumlah 101 orang, diikuti pelaku usaha yang berpendidikan SMA dengan jumlah 93 orang, lalu Diploma 70 orang, S2 12 orang, SD 5 orang dan tingkat pendidikan SMP 3 orang pelaku usaha.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti melalui wawancara kepada pihak Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu bahwa masih terdapat kendala yang dihadapi oleh masyarakat selama pengurusan NIB tersebut seperti, selama melakukan pendaftaran melalui akun OSS aplikasi tersebut kerap mengalami gangguan atau *down* jika di buka di jam-jam kerja, sehingga masyarakat bingung jika

membuka aplikasi sendiri bukan melalui Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu. Jika hal seperti itu terjadi, masyarakat pun baru menyambangi kantor untuk meminta bantuan. Namun, tidak langsung mendapatkan solusi karena melalui pelayanan di DPMPTSP Kota Bengkulu pun kendala masih terjadi, sebab hambatan tersebut bukan kesalahan dari pihak Dinas. Gangguan aplikasi memang sering terjadi, karena Sistem OSS diakses oleh seluruh pelaku usaha di Indonesia sehingga aplikasi OSS.

Selain aplikasi OSS yang kerap mengalami gangguan, kendala lainnya yakni kurangnya pemahaman masyarakat dalam mengurus perizinan secara online sehingga tidak dapat mendaftarkan proses pengurusan NIB sendiri. Pihak DPMPTSP Kota Bengkulu pun telah menyediakan beberapa unit komputer yang dapat digunakan masyarakat dengan didampingi oleh beberapa staf yang sudah ditugaskan oleh pihak Dinas untuk melayani masyarakat yang tidak paham dalam pengurusan NIB. Sayangnya, kembali lagi selama pengurusan jika data/ orang yang datang terlalu banyak kembali ke masalah awal aplikasi kembali mengalami gangguan.

Sedangkan tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Berdasarkan hal tersebut inilah menjadi catatan oleh pihak DPMPTSP Kota Bengkulu agar melakukan kiat sehingga selama pengurusan NIB tersebut masyarakat tidak mengalami kendala dan kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu dapat terwujud.

Dengan adanya permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul, **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem OSS RBA di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diangkat yaitu, “Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini hanya pada kualitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu dan di ukur berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA

di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik dan pemecahan permasalahan administrasi khususnya mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu serta dapat digunakan sebagai dasar atau referensi dalam melakukan penelitian sejenis.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa atau Peneliti, penelitian ini memiliki manfaat yaitu sebagai bahan pembelajaran dan pengevaluasian terhadap pengetahuan sosial yang didapatkan selama masa perkuliahan berlangsung dan syarat bagi mahasiswa program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu.
2. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu, Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memberikan saran dan masukan untuk Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan perizinan yang lebih baik terhadap masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis:

1. Skripsi Iin Surya

Skripsi yang berjudul, “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh” disusun oleh Iin Surya dari Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2019. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah Masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan di Kantor Samsat. Pengguna jasa pada tahun 2018 sebanyak 857302 orang sebagai perbandingan untuk menentukan besaran sampel yang akan diuji pada tahun 2019 sebanyak 100 orang pengguna jasa secara insidental karena data pengguna jasa pada 2018 bersifat temporer/ tidak permanen. Teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, Dokumentasi, dan Angket. Teknik analisis data

menggunakan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Interpretasi.

Hasil penelitian dan pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat Di Batoh Banda Aceh, berdasarkan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan nilai konversi $IKM = \sum NRR \text{ Tertimbang} \times 20$ (Nilai Konversi $IKM = 4,082 \times 20 = 81,64$) mutu pelayanan “B” yang berarti “Baik”. Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan samsat didapatkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah Perilaku Pelaksana = 4,21 dengan nilai konversi 84,2 nilai bobot “A” kategori “Sangat Setuju” (Sangat Baik), sedangkan nilai indikator terendah adalah Waktu Penyelesaian = 4 dengan nilai konversi 80 nilai bobot “B” kategori “Setuju” (Baik).

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah, sebagai berikut:

- a. Jenis dan metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode deskriptif kuantitatif.
- b. Teknik analisis data yang digunakan sama-sama menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.
- c. Skala pengukuran pada kuesioner menggunakan *Skala Likert*,

- d. Sama-sama berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat.

Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yakni, sebagai berikut:

- a. Lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh.
- b. Pada penelitian ini menggunakan uji instrument menurut Misbahuddin (2014:17), sedangkan peneliti menggunakan uji instrument menurut Sugiyono (2016:121).

2. Skripsi Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni

Penelitian yang berjudul, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang” oleh Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2015. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang pada bulan Mei hingga Juli 2015. Teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner atau angket. Uji validitas menggunakan

rumus Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid adalah 2,87 dengan angka konversi sebesar 71,83. Maka kinerja pelayanan public berada dalam kategori mutu pelayanan baik. Hasil dari 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat dengan range nilai antara 0-100, adalah sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,50 dengan kategori baik; (2) persyaratan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 71,50 dengan kategori baik; (3) kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dengan kategori baik; (4) kedisiplinan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 71,25 dengan kategori baik; (5) tanggungjawab petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 74,75 dengan kategori baik; (6) kemampuan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,25 dengan kategori baik; (7) kecepatan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 61,00 dengan kategori kurang baik; (8) keadilan mendapatkan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 70,00 dengan kategori baik; (9) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dengan kategori baik; (10) kewajaran biaya pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 74,25 dengan kategori baik; (11) kepastian biaya pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 77,75 dengan kategori baik; (12) kepastian jadwal pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 63,00 dengan kategori baik; (13) kenyamanan lingkungan memiliki nilai IKM sebesar 74,00 dengan kategori baik; dan

(14) keamanan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 73,25 dengan kategori baik;

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah, sebagai berikut:

- a. Jenis dan metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode deskriptif kuantitatif.
- b. Teknik analisis data yang digunakan sama-sama menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.
- c. Teknik pengumpulan data menggunakan sama-sama menggunakan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner atau angket.

Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yakni, sebagai berikut:

- a. Lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang
- b. Peneliti ini menggunakan teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan jenis *accidental sampling*.
- c. Pada penelitian ini menggunakan 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat sedangkan peneliti menggunakan 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Konsep Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Hashar

(2020:25), Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut Philip Kotler dalam Hashar (2020:4), kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan, hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

Sementara itu menurut Engel dalam Hashar (2020:4), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*come out*) sama atau melampaui harapan pelanggan sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Menurut Lukman (2017) dalam Harbani Pasolong (2021:124), menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil yang dirasakan dengan harapan. Menurut Harbani Pasolong (2021:124). Kepuasan masyarakat adalah persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Gibson (2017) dalam Harbani Pasolong (2021:124), Bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (Pelanggan). Dari beberapa pengertian kepuasan masyarakat diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat atau suatu perbandingan kinerja yang dirasakan dengan harapan.

2.2.1 Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dalam melaksanakan

survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, yaitu:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

2.2.2 Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 manfaat survei kepuasan masyarakat yakni, sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

2.2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, unsur survei kepuasan masyarakat. Memiliki Sembilan (9) indikator yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan: yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian; jangka Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif; ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana; sikap petugas memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan. Saran dan Masukan: tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana; sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

2.3 Konsep Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir (2016) dalam Erika Revida, dkk (2021:3) Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Moenir (2002) dalam Novianty Djafri (2018:19) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Sedangkan menurut Novianty Djafri (2018:19), Hakikat pelayanan adalah serangkaian proses kegiatan pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Lethinen (1999) dalam Rahman Mulyawan (2016:220), Pengertian pelayanan adalah "sebagai suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau

mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen atau pelanggan. Menurut Djaenuri (1995) dalam Rahman Mulyawan (2016:225), Pengertian pelayanan adalah pelayanan (*service*) meliputi jasa dan pelayanan, jasa adalah komoditi, sedangkan layanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak. Sementara menurut Rahman Mulyawan (2016:60), Pelayanan adalah pencapaian hasil tertentu dari aktivitas yang dilakukan dengan cara yang efektif guna menjalin hubungan dengan publik. Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan adalah serangkaian proses kegiatan pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

2.4 Konsep Perizinan Usaha

2.4.1 Pengertian Perizinan Usaha

Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan maksudnya dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi sertifikat, penentuan kuota dan izin untuk melaksanakan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan. Membicarakan pengertian izin pada dasarnya mencakup suatu pengertian yang sangat kompleks yaitu berupa hal yang membolehkan seseorang atau badan hukum

melakukan sesuatu hal yang menurut peraturan perundang-undangan harus memiliki izin (Dadang, 2020).

Pengertian perizinan usaha sebagaimana Pasal 1 No. 4 UU Cipta Kerja yakni Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/kegiatannya. Pelaku usaha menurut Pasal 1 No. 8 UU Cipta Kerja yakni orang perseorangan atau badan usaha yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu. Kemudian perlu diketahui apa yang dimaksud dengan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu. Pasal 1 No. 3 UU Cipta Kerja menjelaskan bahwa usaha mikro, kecil dan menengah yang selanjutnya disingkat menjadi UMKM adalah usaha mikro, usaha kecil dan usaha menengah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang tentang usaha mikro, kecil dan menengah.

2.4.2 Sistem *Online Single Submission Risked Based Approach* (OSS RBA)

Online single submission risked based approach (OSS RBA) merupakan *platform* penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis digital yang diterbitkan untuk pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usaha yang dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. OSS RBA perizinan berusaha dibedakan berdasarkan risiko dan skala kegiatan usaha sehingga memudahkan pelaku UMKM dengan tingkat usaha rendah untuk mengantongi perizinan berusaha dengan mudah. *Platform* ini ini merupakan agenda upgrade dan respon atas amanat UU Cipta Kerja beserta peraturan turunan yang terkait. Platform ini resmi dirilis pada tanggal 09 Agustus 2021 (10 bulan sejak UU Cipta Kerja disahkan 05 Oktober 2021). Penyelenggaraan

perizinan ini dilakukan secara digital dengan menerbitkan perizinan berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha.

Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem Online Single Submission (OSS) 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 Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Pelabuhan Bebas (KPBPB). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 terdapat 1.702 kegiatan usaha yang terdiri atas 1.349 Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang sudah diimplementasikan dalam Sistem OSS Berbasis Risiko.

Pada OSS RBA, penerbitan perizinan berusaha diberikan sesuai dengan level risiko usaha. Level tersebut meliputi:

1. Pelaku usaha dengan tingkat risiko rendah memperoleh NIB yang secara otomatis berlaku sebagai legalitas untuk melaksanakan usaha (Pasal 12 ayat (1) PP 5/2021). NIB tersebut juga berlaku sebagai standar nasional Indonesia (SNI) dan pernyataan jaminan halal sesuai ketentuan perundangundangan bagi pelaku usaha UMKM (Pasal 12 ayat (1) PP 5/2021). Dengan modal usaha sebanyak 1 milyar.
2. Pelaku usaha dengan tingkat risiko menengah rendah memperoleh perizinan berusaha berupa NIB dan sertifikat standar berupa pernyataan guna memenuhi standar usaha (Pasal 13 ayat (1) PP 5/2021). Dengan modal usaha sebanyak 1 – 5 milyar.

3. Pelaku usaha dengan tingkat risiko menengah tinggi memperoleh NIB sebagai perizinan berusaha dan sertifikat standar yang diterbitkan pemerintah pusat atau pemerintah daerah (Pasal 14 ayat (1) PP 5/2021). Dengan modal usaha sebanyak 5 – 10 milyar.
4. Pelaku usaha dengan tingkat risiko tinggi mendapatkan NIB dan izin yang wajib dipenuhi sebelum melakukan kegiatan usaha (Pasal 15 ayat (1) PP 5/2021). Dengan modal usaha lebih besar dari 10 milyar.

Diferensiasi ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa semakin tinggi tingkatan bahaya suatu jenis usaha, maka semakin banyak persyaratan keamanan yang harus dipenuhi agar tidak mendistorsi kualitas lingkungan, ekonomi, dan sosial yang ada. Derajat bahaya tersebut diukur dengan memperhatikan penilaian tingkat bahaya, potensi terjadinya bahaya tingkat risiko dan peringkat skala usaha kegiatan usaha.

OSS RBA juga memberikan kemudahan dan kepastian kepada pelaku UMKM. Pelaku UMKM menikmati jalur sendiri dan berbeda dengan usaha Non-UMKM. Para pelaku UMKM dikategorikan pada level risiko rendah sehingga hanya mengurus NIB. Pada praktiknya, pengurusan NIB hanya membutuhkan waktu 5-10 menit jika dukungan sarpras dan infrastruktur internet (sinyal) optimal.

Selain itu, OSS RBA memberikan pelayanan perizinan berusaha pada berbagai macam sektor usaha. Pengaturan ini secara jelas diatur dalam Pasal 6 ayat (2) PP 5/2021) dimana sektor tersebut meliputi: Kelautan dan Perikanan; Pertanian; Lingkungan Hidup dan Kehutanan; Energi dan Sumber Daya Mineral; Ketenaganukliran; Perindustrian; Perdagangan; Pekerjaan

Umum dan Perumahan Rakyat; Transportasi Kesehatan, Obat, dan Makanan; Pendidikan dan Kebudayaan; Pariwisata; Keagamaan; Pos, Telekomunikasi, Penyiaran, dan Sistem dan Transaksi Elektronik; Pertanahan dan Keamanan; dan Ketenagakerjaan.

Pada dimensi proses, pelaksanaan perizinan berusaha memiliki alur yang bervariasi sesuai risiko yang ditetapkan. Setiap pelaku usaha (orang maupun badan) yang hendak melakukan registrasi perizinan berusaha akan menjalani tahapan yang berbeda sesuai dengan derajat risiko yang telah ditetapkan dalam assessment sistem smart engine OSS RBA. Panduan terkait mekanisme pengurusan perizinan berusaha OSS untuk pelaku usaha dan regulator perizinan dapat diakses melalui <https://oss.go.id/panduan>.

Tujuan penerapan ini adalah meningkatkan investasi dan kegiatan berusaha melalui pelaksanaan penerbitan perizinan secara lebih efektif dan sederhana; serta pengawasan kegiatan usaha yang transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sementara bagi dunia usaha dan masyarakat umum, pendekatan ini akan meminimalisasi potensi risiko dan menikmati proses yang efektif-efisien dalam pengurusan perizinan berusaha (Suparman et al., 2021).

Tahapan Permohonan Perizinan:

1. Registrasi, Persyaratan yang dibutuhkan adalah: NIK/e-KTP untuk pemohon WNI; Nomor paspor untuk pemohon WNA; Nomor pengesahan legalitas untuk badan usaha.
2. Legalitas, Hal ini mencakup: Profil pelaku usaha; Nomor Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) milik pelaku

usaha yang terdiri dari 5 digit angka untuk menentukan tingkat risiko usaha; Lokasi usaha yang disebutkan secara detail.

3. Kegiatan usaha, Kegiatan usaha ini mencakup hal-hal berikut ini: a) Jenis kegiatan usaha, Apakah termasuk kegiatan utama, pendukung, atau kantor cabang administrasi; b) Produk/Jasa, Mencakup satu lini produksi, KBLI, jenis produk/jasa, satuan, kapasitas, merek dagang, pemegang hak kekayaan intelektual; c) Investasi, Berupa nilai tambah, nilai bangunan, nilai mesin/peralatan lain, modal kerja dan lain-lain; d) Tenaga kerja, Meliputi jumlah tenaga kerja pria dan jumlah tenaga kerja wanita; e) Status bangunan, mencantumkan status bangunan tempat usaha, apakah bangunan sewa atau bukan sewa.
4. Persetujuan lingkungan, Seperti identitas penanggung jawab, pernyataan pengelolaan lingkungan atau dokumen lingkungan yang dimiliki pelaku usaha.
5. Persetujuan bangunan, Hal ini mencakup jumlah bangunan dan izin mendirikan bangunan (IMB) yang sudah dimiliki dan juga keterangan tentang sertifikat laik fungsi (SLF) jika sudah memiliki.
6. Penerbitan, Permohonan perizinan berusaha diterbitkan berdasarkan tingkat risiko usaha, diantaranya: a) Usaha dengan tingkat risiko rendah Pelaku usaha memperoleh NIB sebagai identitas usaha, yang secara otomatis berlaku sebagai legalitas untuk melaksanakan usaha (Pasal 12 ayat (1) PP 5/2021). NIB ini juga berlaku sebagai standar nasional Indonesia (SNI) dan pernyataan

jaminan halal sesuai ketentuan perundangundangan bagi pelaku usaha UMKM (Pasal 12 ayat (1) PP 5/2021). b) Usaha dengan tingkat risiko menengah rendah Pelaku usaha mendapat perizinan berusaha berupa NIB dan sertifikat standar berupa pernyataan untuk memenuhi standar usaha (Pasal 13 ayat (1) PP 5/2021). c) Usaha dengan tingkat risiko menengah tinggi Pelaku usaha mendapat NIB sebagai perizinan berusaha dan sertifikat standar yang diterbitkan pemerintah pusat atau pemerintah daerah (Pasal 14 ayat (1) PP 5/2021). d) Usaha dengan tingkat risiko tinggi Pelaku usaha memperoleh NIB dan izin yang wajib dipenuhi sebelum melakukan kegiatan usaha (Pasal 15 ayat (1) PP 5/2021).

Manfaat pengguna *online single submission risked based approach* bagi pelaku UMKM:

1. Mengurangi izin usaha

Dalam OSS RBA, izin hanya diperlukan oleh pelaku usaha dengan aktivitas bisnis dengan risiko tinggi. Sedangkan untuk usaha dengan aktivitas bisnis yang memiliki risiko rendah umumnya tidak memerlukan izin ataupun inspeksi dari pemerintah. Dengan adanya sistem berbasis risiko ini, maka usaha dengan risiko tinggi akan semakin mudah untuk mengurus perizinan berusaha sehingga izin usaha yang membutuhkan verifikasi akan berkurang.

2. Memangkas perizinan komersial/operasional berdasarkan pendekatan risiko

Dengan adanya layanan OSS RBA sebagai acuan penetapan jenis perizinan berusaha dan dibarengi dengan kontrol yang efektif akan menyederhanakan mekanisme perizinan berusaha. Semakin tinggi risiko yang dapat ditimbulkan oleh suatu aktivitas bisnis tertentu akan berbanding lurus dengan keketatan kontrol dari pemerintah sehingga semakin banyak perizinan yang dibutuhkan. Sebaliknya, apabila aktivitas usaha tersebut memiliki risiko yang rendah maka perizinan atau inspeksi dari lembaga, instansi, atau pemerintah tidak lagi diperlukan. Dapat diartikan bahwa usaha dengan risiko rendah akan semakin mudah dalam pengurusan perizinan berusaha dan bagi usaha dengan risiko tinggi dapat menggunakan OSS RBA untuk seluruh mekanisme perizinan.

3. Memangkas biaya yang dikeluarkan

Pelaku usaha seringkali membutuhkan biaya yang besar untuk memulai usahanya. Kondisi ini akan diperburuk dengan tingginya biaya untuk mendapatkan perizinan usaha. Dengan adanya layanan OSS RBA sebagai terobosan terbaru dalam rangka penyederhanaan perizinan berusaha tentu akan memangkas biaya yang kita keluarkan. Dengan layanan terintegrasi secara elektronik, pelaku usaha dapat mengurus segala perizinan berusaha sesuai jenis risiko dengan menggunakan satu aplikasi saja.

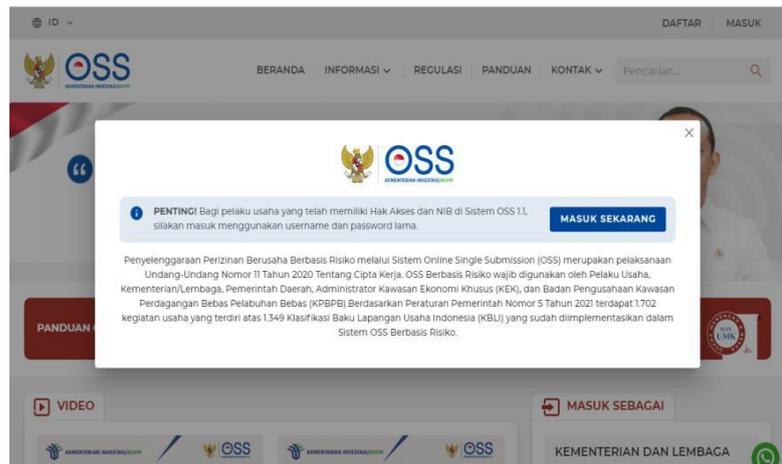
4. Meningkatkan capaian kepatuhan terhadap hal-hal yang memiliki resiko lebih tinggi

Perizinan berbasis risiko diharapkan dapat

mengidentifikasi ketidakpatuhan seperti halnya kemungkinan terjadi risiko terhadap suatu kegiatan usaha tertentu.

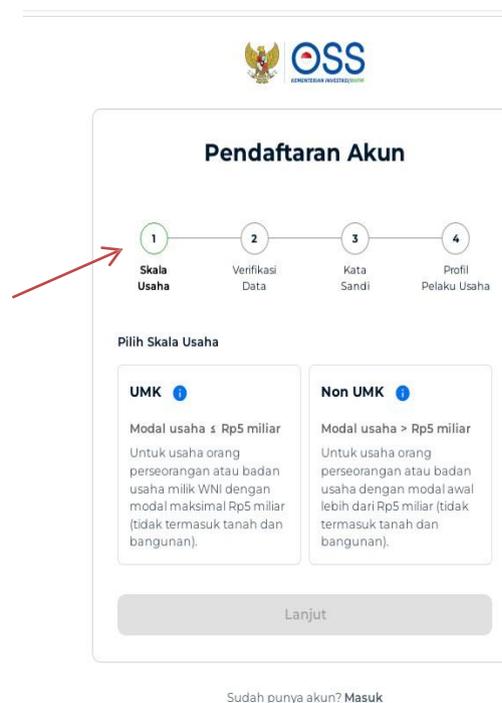
Prosedural penggunaan sistem *Online Single Submission (OSS)*:

1. Mengakses laman OSS



Gambar 2.1 Tampilan awal laman OSS (diakses melalui <https://oss.go.id>)

2. Membuat User-ID



Gambar 2.2 Menu Skala Usaha

Pada pojok kanan atas laman website OSS yang diakses melalui <https://oss.go.id> terdapat menu Daftar kemudian langsung di klik Daftar sehingga aplikasi akan menampilkan form registrasi. Pengguna diarahkan untuk memilih menu Skala Usaha UMK dan Non UMK:

- Skala UMK (modal usaha \leq Rp 5 Miliar) dituju untuk usaha orang perseorangan atau badan usaha milik WNI dengan modal maksimal Rp 5 miliar (tidak termasuk tanah dan bangunan).
- Skala Non UMK (modal usaha $>$ Rp 5 miliar) untuk usaha orang perseorangan atau badan usaha dengan modal awal lebih dari Rp5 miliar (tidak termasuk tanah dan bangunan).

Pendaftaran Akun Non-UMK

1 Skala Usaha 2 Verifikasi Data 3 Kata Sandi 4 Profil Pelaku Usaha

Jenis Pelaku Usaha
Orang Perseorangan

Nomor Induk Kependudukan (NIK)
Masukkan 16 digit NIK sesuai KTP elektronik

Email
Contoh: nama@email.com

Kembali Verifikasi

Sudah punya akun? [Masuk](#)

Gambar 2.3 Isi Menu Verifikasi Data

Pada menu verifikasi data pelaku usaha harus mengisi form jenis pelaku usaha kemudian menyiapkan NIK dan email yang harus diisi sesuai kolom yang sudah disiapkan. Setelah diisi langsung klik menu Verifikasi.

Gambar 2.4 Pembuatan Kata Sandi

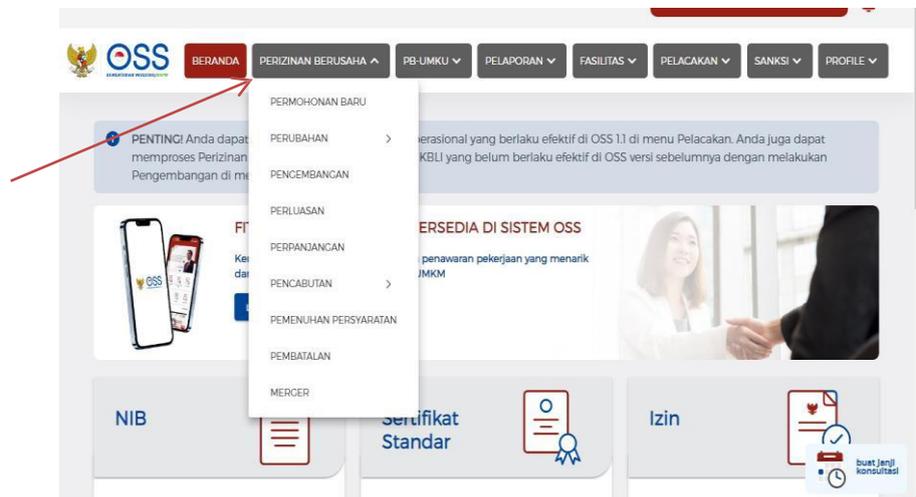
Setelah data pribadi terverifikasi pelaku usaha diarahkan untuk memasukkan kode yang dikirim melalui email yang sudah didaftarkan.

Gambar 2.5 Form Profil Pelaku Usaha

Jika kata sandi akun sudah didaftarkan, pelaku usaha kemudian diarahkan untuk mengisi profil usaha seperti mengisi form nomor ponsel, identitas diri dan alamat, serta menceklis kolom setuju dengan syarat dan ketentuan serta kebijakan privasi yang berlaku di lembaga OSS-Kementerian Investasi/BKPM.

Maka pelaku usaha akan mendapatkan user-id untuk melakukan login ke sistem OSS.

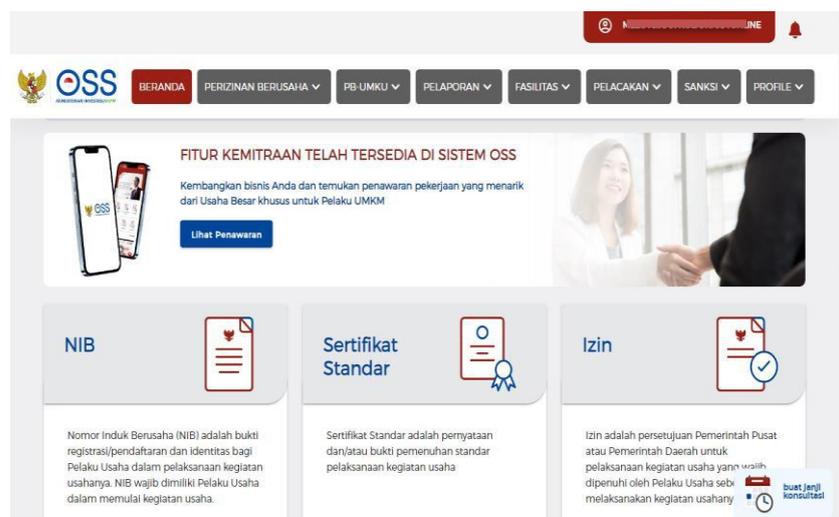
3. Login ke sistem OSS dengan menggunakan User-ID



Gambar 2.6 Tampilan laman setelah Login akun

Setelah Login pada sistem OSS maka akan muncul tampilan beranda, tahap selanjutnya dapat memilih Perizinan Berusaha dan Permohonan Baru. Maka pelaku usaha akan diarahkan untuk mengisi data usaha yang ingin didaftarkan.

4. Tampilan beranda jika NIB sudah didaftarkan



Gambar 2.7 Tampilan beranda jika NIB sudah diterbitkan

Jika seluruh proses pendaftaran akun dan pengisian data usaha sudah dilakukan maka pelaku usaha bisa menyelesaikan proses pendaftaran hingga selesai. Selanjutnya secara otomatis Nomor Induk Berusaha pun akan diterbitkan dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu melalui sistem OSS.

PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
NOMOR INDUK BERUSAHA: 2011200001000

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) kepada:

1. Nama Pelaku Usaha	:	[REDACTED]
2. Alamat Kantor	:	[REDACTED]
No. Telepon	:	[REDACTED]
Email	:	[REDACTED]
3. Status Penanaman Modal	:	PMDN
4. Kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI)	:	Lihat Lampiran
5. Skala Usaha	:	Usaha Mikro

NIB ini berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia selama menjalankan kegiatan usaha dan berlaku sebagai hak akses kepabeanaan, pendaftaran kepesertaan jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan, serta bukti pemenuhan laporan pertama Wajib Laporan Ketenagakerjaan di Perusahaan (WLKP).

Pelaku Usaha dengan NIB tersebut di atas dapat melaksanakan kegiatan berusaha sebagaimana terlampir dengan tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Diterbitkan di Jakarta, tanggal [REDACTED]

**Menteri Investasi/
Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal,**

Ditandatangani secara elektronik

Dicetak tanggal [REDACTED]

Gambar 2.8 Contoh NIB yang sudah diterbitkan melalui sistem OSS

2.5 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Bengkulu untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem OSS RBA di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu dengan menggunakan pengukuran untuk Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 unsur yaitu seperti: Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Sarana dan prasarana.

Penentuan unsur tersebut disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Semakin tinggi nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu maka semakin tinggi pula kualitas kinerjanya dan berlaku juga sebaliknya. Berikut ini merupakan gambar/ skema dari kerangka pikir penelitian:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif dengan metode Survei dengan tingkat eksplanasi yang bersifat Deskriptif, karena dari hasil Survei peneliti ingin menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem OSS RBA di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu.

Menurut Sugiyono (2018:36), menyatakan bahwa metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

3.2 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

3.2.1 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah batasan tentang pengertian yang diberikan peneliti terhadap variable-variabel atau konsep yang hendak diukur, diteliti, dan digali datanya (Hamidi, 2010: 141). Definisi Konseptual pada penelitian ini yakni terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem OSS

RBA di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu, konsep indikator yang digunakan yaitu Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Adapun Unsur Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, yakni meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3.2.2 Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2015:38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan

yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kriteria kualitas pelayanan dan 9 unsur Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan unit penyelenggaraan pelayanan publik dan akan dijadikan instrumen pengukuran dari responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan sebagai dasar pengukuran indeks kepuasannya. Berikut operasional variabel yang peneliti gunakan:

Table 3.1
Operasional Variabel

Variable	Definisi Variable	Indikator	Ukuran	Skala	Item
Kepuasan Masyarakat	Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 9. Sarana dan prasarana 	1-5	<p style="text-align: center;">I N T E R V A L</p>	11-19

Keterangan: 11-19 = Indikator Kepuasan Masyarakat

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek /subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna layanan perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dalam penelitian ini yakni jumlah populasi yang terdaftar atau mengajukan permohonan pendaftaran perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu. Dengan jumlah 285 orang pelaku usaha yang melakukan pendaftaran selama bulan Februari 2023.

Sugiyono (2019:133) mengemukakan bahwa *teknik purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik sampling yang digunakan peneliti adalah

Nonprobability Sampling yaitu teknik Sampling Jenuh. Menurut Sugiyono (2019:133), Teknik Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

3.4.1.1 Data Primer

Data ini diambil langsung dari lapangan tempat penelitian tanpa perantara. Lokasi penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu.

3.4.1.2 Data Sekunder

Data ini diperoleh dari kepustakaan dan bersifat tidak langsung dan diambil dari laporan, catatan, media internet, buku, jurnal, skripsi, undang-undang atau peraturan-peraturan yang berlaku.

3.4.2. Sumber Data

3.4.2.1 Responden

Responden dari penelitian ini adalah pendaftar perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu.

3.4.2.2 Literatur

Literatur dari penelitian ini adalah data kepustakaan yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

3.5.1 Observasi

Menurut Ika Setyaningsih (2019:22), Observasi adalah kegiatan pengamatan terhadap keadaan, objek, atau peristiwa yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan dengan disertai pencatatan-pencatatan. Maka peneliti mengamati keadaan yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu.

3.5.2 Kuesioner (Angket)

Menurut Vivi Herlina (2019:1), Kuesioner atau angket adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pertanyaan atau penelitian tertulis kepada para responden. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner dan digunakan untuk mengambil data tentang kepuasan masyarakat dengan cara meminta masyarakat untuk memberikan pernyataan terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu dalam proses pendaftaran perizinan berusaha berusaha melalui sistem OSS RBA.

Tabel 3.2
Komponen Unsur Yang Ditanya

Komponen	Unsur Yang Ditanya	No. Butir Pertanyaan	Jumlah Pertanyaan	Bentuk Pertanyaan
Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu	Persyaratan	1	3	<i>Favorable</i>
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2	2	<i>Favorable</i>
	Waktu penyelesaian	3	2	<i>Favorable</i>
	Biaya/Tarif	4	1	<i>Favorable</i>
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5	1	<i>Favorable</i>
	Kompetensi Pelaksana	6	2	<i>Favorable</i>
	Perilaku Pelaksana	7	3	<i>Favorable</i>
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	8	2	<i>Favorable</i>
	Sarana dan Prasarana	9	3	<i>Favorable</i>

3.5.3 Dokumentasi

Menurut Hardani, dkk (2020:265) metode dokumentasi berarti cara data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Teknik pengumpulan data dengan cara mendokumentasi informasi atau data tertulis atau pengambilan gambar di lokasi penelitian.

3.6 Skala Pengukuran

Sebagai alat ukur variabel pada kuesioner menggunakan Skala Likert, Menurut Sugiyono (2018:93). Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Jawaban dari setiap Instrumen diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3.3
Skala dan Skor dalam Instrumen Penelitian

Skala/Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Ragu-ragu	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Sumber: Rensis Likert dalam Sugiyono (2016:93)

3.7 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:73), Instrumen merupakan alat untuk mengukur, mengobservasi, atau dokumentasi yang dapat menghasilkan data kuantitatif. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.7.1 Kuesioner

Kuesioner penelitian ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Berikut Instrumen Penelitian Kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu dalam pengurusan perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA:

Tabel 3.4
Instrumen Penelitian

Indikator	Ukuran
1. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi mengenai persyaratan pengurusan perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA melalui website b. Informasi mengenai persyaratan pendaftaran perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA sangat jelas/tidak membingungkan dan mudah dipahami c. Persyaratan Administrasi yang harus disiapkan sebelum proses pendaftaran dilakukan yang mudah untuk dipenuhi/ tidak menyulitkan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Proses/mekanisme pengurusan perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA dilakukan tidak berbelit-belit dan sangat jelas b. Informasi mengenai prosedur pendaftaran perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA diumumkan secara terbuka/mudah diakses
3. Waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Pegawai memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standar pelayanan) b. Setelah proses pendaftaran perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA surat

	izin berusaha langsung diterbitkan
4. Biaya/Tarif	a. Pegawai memberikan penjelasan tentang biaya pendaftaran (pendaftaran secara gratis)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	a. Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan dan ketentuan yang ditetapkan
6. Kompetensi Pelaksana	a. Dalam memberikan pelayanan pegawai terampil, cermat dan teliti b. Pegawai mampu menerangkan/menjelaskan informasi dan sistematis yang dibutuhkan
7. Perilaku Pelaksana	a. Perilaku pegawai/sikap pegawai sangat baik/ramah dalam memberikan pelayanan b. Pegawai tidak pernah membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan dan selalu siap melayani c. Pegawai memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik/sopan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Pegawai menanggapi, menangani dan bertanggungjawab atas pengaduan, saran dan masukan yang diberikan b. Tersedia kotak pengaduan/saran dalam bentuk Telp/SMS/Email yang disediakan untuk masyarakat dalam menyampaikan keluhan, masukan ataupun saran
9. Sarana dan Prasarana	a. Fasilitas yang tersedia seperti ruang tunggu, lahan parkir, toilet dan sebagainya sudah cukup baik dan memadai b. Tersedia papan pengumuman khusus yang memuat informasi tentang pendaftaran perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA c. Mudah mengetahui informasi proses pendaftaran perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA atau melalui laman resmi milik DPMPTS Kota Bengkulu

3.7.2 Pedoman Observasi dan Dokumentasi

Pedoman observasi dan dokumentasi digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini dan dapat dilihat melalui tabel di bawah ini:

Tabel 3.5
Pedoman Observasi dan Dokumentasi

Pedoman Observasi dan Dokumentasi	Keterangan
Prosedur Pelayanan	Prosedur pengurusan perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu
Jangka waktu	Jadwal dan waktu pelayanan proses pendaftaran perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu
Kompetensi pelaksana	Kemampuan yang dimiliki oleh pegawai meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada para pemohon
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
Sarana dan prasarana	Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. penunjang utama terselenggaranya suatu proses
Dokumentasi	Visi, misi, struktur organisasi, lokasi. tugas pokok dan fungsi.

3.8 Teknik Pengolaan Data

Teknik pengolaan data dalam penelitian ini melalui 3 tahap, yaitu:

1. Memeriksa (*editing*) adalah kegiatan yang dilakukan setelah kuesioner diisi oleh responden, peneliti akan memeriksa data yang belum memenuhi/kurang terlewatkan baik dalam identitas dan jawaban responden tersebut.
2. Proses pemberian identitas (*coding*) adalah data yang telah diperiksa diberi identitas supaya mudah di artikan pada saat dianalisis.
3. Proses pembeberan (*tabulating*) adalah memasukkan data dalam bentuk tabel dan mengatur item-item tersebut sehingga dapat diproses dalam angka serta menghitungnya dengan menggunakan teknik yang digunakan.

3.9 Uji Instrumen

Dalam penelitian ini menggunakan indikator dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang telah valid dan reliabel. Indikator dalam penelitian ini akan di kembangkan menjadi pertanyaan baru dengan demikian perlu adanya uji validitas dan uji reliabilitas.

3.9.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:121), Validitas adalah instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) *valid*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji Validitas Isi (*Content Validity*), yaitu yang dapat menggambarkan kesesuaian sebuah pengukuran data dengan apa yang diukur dengan menggunakan program SPSS versi 26. Nilai untuk jumlah responden dengan taraf signifikan 5% adalah 0,227 (nilai yang

digunakan adalah N. Ketentuan kriteria uji validasi adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_i < r_{table}$, maka dapat dikatakan kuesioner penelitian tidak valid.
2. Jika $r_i > r_{table}$ maka dapat dikatakan kuesioner penelitian valid.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2016:121), Reliabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan *internal consistency*, dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, kemudian yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu yaitu dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Sumber: Sugiyono (2007:365)

Keterangan:

= Koefisien Reliabilitas

= Jumlah Item

= Varian masing-masing item

= Varian Jumlah/Total

Dengan dilakukannya uji reliabilitas, maka akan menghasilkan suatu instrumen yang tepat dan akurat. Apabila koefisien reliabilitas yang dihasilkan lebih besar, berarti instrumen tersebut memiliki

reliabilitas yang cukup reliabel. Adapun tingkat reliabilitas berdasarkan nilai Alpha dapat dilihat pada Tabel 3.5 sebagai berikut:

Tabel 3.6
Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 sd 0,20	Sangat Kurang Reliabel
0.21 s.d 0.40	Kurang Reliabel
0.41 sd 0,60	Cukup Reliabel
0,61 sd 0,80	Reliabel
0,81 sd 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Tingkat Reliabilitas Dalam Sugiyono (2007)

3.10 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016:147), Analisis data dalam penelitian kuantitatif merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2015:77), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam metode ini penyajian data dapat berupa tabel, grafik, diagram lingkaran, pictrogram, perhitungan modus, median, mean dan perhitungan persentase. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terdapat 9 unsur, nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

Keterangan X = Bobot nilai per unsur

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan rumus:

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai indeks kepuasan masyarakat yaitu 20-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Nilai Persepsi}}{\text{Nilai Interval}} \times 20$$

Nilai persepsi dan interval Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Tabel 3.7
Nilai Persepsi dan Interval IKM

Nilai Pelayanan	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Pelayanan
E	1,00 - 1,79	20,00 – 35,99	Sangat Tidak Puas
D	1,80 – 2,59	36,00 – 51,99	Tidak Puas
C	2,60 – 3,39	52,00 – 67,99	Cukup Puas
B	3,40 – 4,19	68,00 – 83,99	Puas
A	4,20 – 5,00	84,00 – 100,00	Sangat Puas

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kota Bengkulu

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah yang menuntut adanya reformasi birokrasi, pada tanggal 16 Maret 2009, Pemerintah Kota Bengkulu membentuk UPTS menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Daerah Kota Bengkulu No. 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bengkulu. DPM-PTSP adalah satuan kerja perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bengkulu. Satuan kerja ini memiliki tugas untuk melayani perizinan dan non perizinan dengan sistem satu pintu. Perubahan Nama: Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) berubah nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)

4.2 Visi dan Misi DPMPTSP Kota Bengkulu

4.2.1 Visi

"Peningkatan investasi dan daya saing daerah dengan pelayanan perizinan yang prima dan informasi penanaman modal berbasis teknologi informasi"

4.2.2 Misi

1. Mewujudkan pelayanan perizinan dan non-perizinan yang mudah, cepat dan pasti melalui peningkatan kualitas teknologi informasi
2. Mewujudkan Kota Bengkulu sebagai tujuan investasi yang budaya saing melalui promosi investasi.

4.3 Motto, Slogan dan Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kota Bengkulu

4.3.1 Motto

“Melayani Prima Profesional, Responsif, Inovatif, Mudah Dan Akuntabel”

4.3.2 Slogan

"Izin Beres, Investasi Meningkatkan"

4.3.3 Maklumat Pelayanan

“Dengan ini kami berjanji dan menyatakan sanggup untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus, dan kami akan bersedia menerima sanksi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.”

4.4 Kedudukan, Tugas dan Fungsi DPMPTSP Kota Bengkulu

4.4.1 Kedudukan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal. (2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

4.4.2 Tugas

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan dibidang penanaman modal.

4.4.3 Fungsi

Dalam melaksanakan tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi:

1. Penyusunan rencana program dan kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Pelaksanaan promosi dan penanaman modal.
4. Pembuatan peta potensi investasi Kota Bengkulu.
5. Penetapan pemberian fasilitasi /insentif di bidang penanaman modal.
6. Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan Nonperizinan.
7. Pengendalian pelaksanaan penanaman modal.
8. Pengelolaan data dan informasi perizinan dan Nonperizinan.
9. Penatausahaan keuangan penerimaan retribusi perizinan dan Nonperizinan.
10. Pelayanan informasi dan pengaduan di bidang perizinan terpadu.

11. Pengawasan dan penertiban pelaksanaan perizinan dan Nonperizinan.
12. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
13. Pelaksanaan administrasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
14. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

4.5 Lambang Kota Bengkulu



Gambar 4.1 Lambang Kota Bengkulu

(Berdasarkan Perda No. 5/DPRDGR/1970)

Lambang Daerah Kota Bengkulu adalah berbentuk perisai yang menyerupai jantung bersudut 5 (lima) dengan warna dasar hijau muda dan garis lurus kuning melingkari dekat pinggir perisai. Makna dan perisai adalah sebagai berikut :

- Makna dan perisai menyerupai jantung ialah melambangkan daerah Kota Bengkulu sebagai jantung (pusat) bagi Provinsi Bengkulu, dengan

senantiasa kesiapsediaan dan keberanian masyarakat Kota Bengkulu untuk mempertahankan kejayaan dan kemakmuran daerah;

- Makna 5 (lima) sudut dan perisai, melambangkan dasar yang ditaati dan akan dipertahankan oleh masyarakat daerah Kota Bengkulu ialah falsafah Negara Pancasila.

Di dalam perisai terdapat lukisan-lukisan yang merupakan unsur lambang daerah sebagai berikut :

- Nama “Kota Bengkulu”

Nama Kota Bengkulu ditulis pada pita putih dengan huruf hitam, melambangkan tekad bulat dan Rakyat Kota Bengkulu guna memperjuangkan suatu cita-cita suci kepentingan

- Bintang

Sebuah bintang bersudut 5 (lima) melambangkan keyakinan/kepercayaan penduduk Kota Bengkulu kepada Yang Esa, serta melambangkan harapan yang positif kepada keselamatan/kebahagiaan lahir dan batin.

- Pedang

Pedang dua bersilang, melambangkan bahwa suatu senjata ampuh yang dipakai dan dipergunakan oleh para hulubalang/prajurit dalam membasmi musuh kerajaan/Pemerintahan sejak zaman purbakala pada zaman kerajaan Ratu Agung.

- Cerana dan alat-alat kesenian

Cerana (tempat sirih) beserta bunyian gendang panjang dan melambangkan bahwa masyarakat Kota Bengkulu mempunyai lembaga/kebudayaan yang khas.

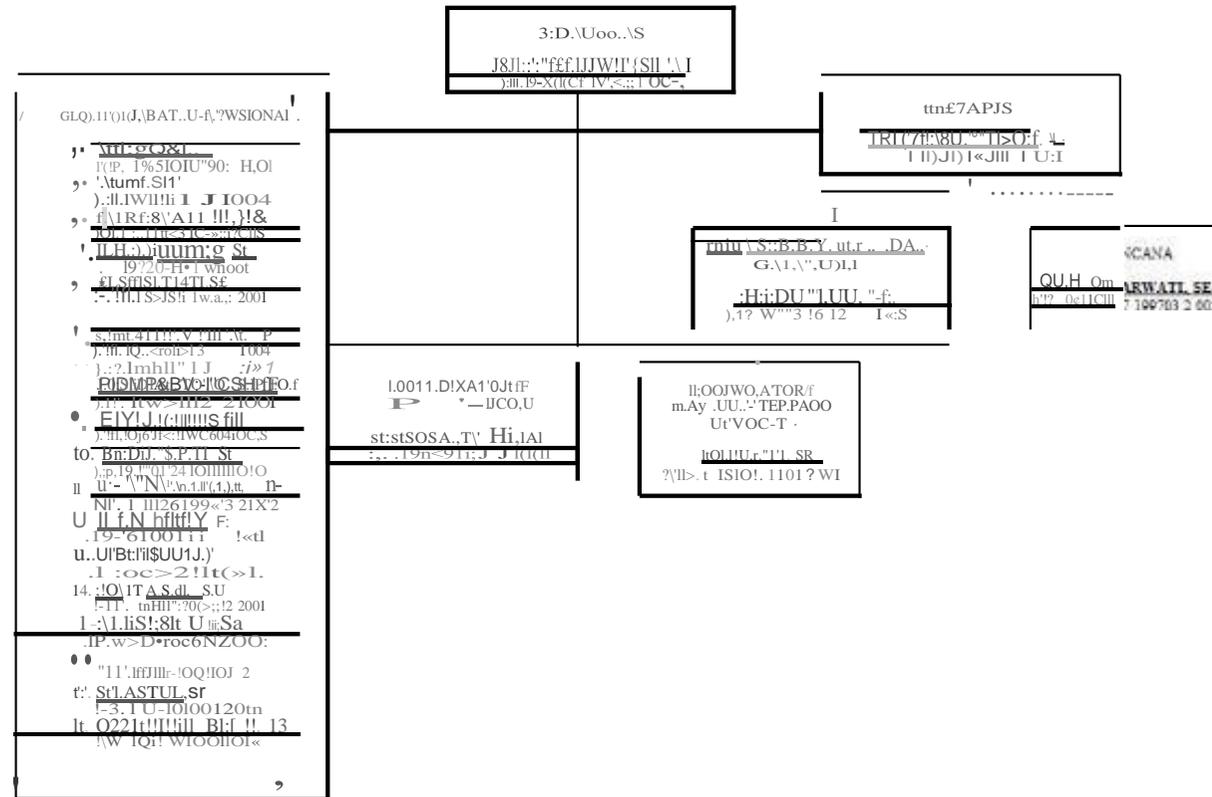
- Laut : 8 (delapan) Jajaran gelombang laut.

Daerah Kota Bengkulu geografisnya terletak di pinggir laut Samudera Indonesia yang kaya dengan ikan dari hasil-hasil laut lumayan dan mempunyai tempat-tempat rekreasi yang indah permai di sepanjang pantai terkenal diberi nama “Pantai Putri Gading Cempaka” pemberian nama tersebut untuk mengingatkan arwah Putri ketujuh dari Ratu Agung raja dan Kerajaan Kota Selapan Bengkulu.

- Setangkai Padi dan Daun Kelapa

Selain dari hasil laut, daerah kota Bengkulu juga dapat menghasilkan padi dan kelapa. Dapat dibuktikan bahwa Kota Bengkulu di sebelah timur dilingkari oleh sawah-sawah terbentang luas dan menyusur di sepanjang pantai sampai di tengah-tengah kota berbaris pohon-pohon kelapa yang menghihiau dan ini adalah sumber ekonomi yang khas rakyat Kota Bengkulu.

4.6 Struktur Organisasi



Gambar 4.2 Struktur Organisasi DPMPSTP Kota Bengkulu

 Dipindai dengan CamScanner