

**E-READINESS DALAM PENERAPAN ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)
DI KOTA MALANG
(Studi Kasus pada Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu (DISNAKER PMPTSP) Kota Malang)**

Silna Kausar¹, M. Mas'ud Said², Retno Wulan Sekarsari³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

E-mail: silnaazhari29@gmail.com

ABSTRAK

Pengembangan suatu sistem menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengoptimalkan kinerja dan kualitas pelayanan publik berbasis e-government. Penerapan e-government memerlukan kesiapan dalam berbagai faktor. Kesiapan dalam faktor penting penerapan e-government disebut sebagai e-readiness. Maka, e-readiness menjadi penentu keberhasilan dalam penerapan e-government. Pemerintahan Indonesia melalui dukungan e-government melakukan perbaikan dalam penerapan sistem berbasis online, dengan pengembangan pada sistem pelayanan perizinan dengan menerapkan Online Single Submission (OSS). Penelitian ini mengukur e-readiness dalam penerapan Online Single Submission (OSS) menggunakan teori e-readiness oleh Indrajit (2007) yaitu Infrastruktur Telekomunikasi, Tingkat Konektivitas dan Penggunaan TI oleh Pemerintah, Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintah, Ketersediaan Dana dan Anggaran, Perangkat Hukum dan Perubahan Paradigma. Penelitian ini dilakukan dengan studi kasus pada Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DISNAKER-PMPTSP) Kota Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan (survei, wawancara dan kuesioner). Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa E-Readiness Dalam Penerapan Online Single Submission (OSS) di Kota Malang secara menyeluruh berada pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 72,0% yang bermakna bahwa Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DISNAKER PMPTSP) Kota Malang selaku instansi yang menerapkan OSS di Kota Malang dapat dikatakan cukup siap.

Kata Kunci : E-Government, E-Readiness, Online Single Submission (OSS).

Pendahuluan

E-government adalah suatu sistem yang dapat mempercepat akselerasi pembaharuan (*information and communication technology* (ICT)) antara regional, daerah hingga nasional. Dalam penggunaan ICT dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi hingga pertanggungjawaban pemerintah kepada warga dengan pengembangan menyangkut hubungan dengan *Government to Government* (G2G), kepada sektor sesama instansi dalam bentuk *Government to Business* (G2B), dan layanan informasi antara pemerintahan dan masyarakat dalam bentuk *Government to Citizen* (G2C) (Indrajit. 2006: Yuhefizar, dkk. 2017:1).

Penerapan *e-government* memerlukan kesiapan dalam berbagai faktor penting. Kesiapan dalam faktor penting penerapan *e-government* disebut sebagai *e-readiness*. Maka dari itu, *e-readiness*

menjadi penentu keberhasilan dalam penerapan *e-government*, memastikan penerapan *e-government* tetap dalam prosesnya, dan *e-readiness* menjadi pendorong *e-government* untuk lebih baik lagi.

Terdapat banyaknya model *e-readiness* yang telah berhasil dikembangkan oleh para ahli untuk berbagai kebutuhan. Sebelum melakukan pengukuran, perlu melakukan pemilihan atas model yang ada. Pemilihan tersebut dilakukan terhadap; pertama, kesesuaian dimensi dan indikator *e-readiness* dengan kebutuhan yang ada (berdasarkan pendekatan regional). Selanjutnya, pemilihan yang dilakukan untuk menentukan model yang akan digunakan terpilih akan benar-benar efektif dalam membahas permasalahan utama dan juga efisien dalam pengalokasian sumber daya.

Merujuk pada penjelasan di atas, maka *e-readiness* melalui *Electronic Government in Action*

dengan dimensi yaitu ; 1) Infrastruktur Telekomunikasi, 2) Tingkat Konektivitas dan Tingkat Penggunaan TI Oleh Pemerintah, 3) Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintah, 4) Ketersediaan Dana dan Anggaran, 5) Perangkat Hukum, dan 6) Perubahan Paradigma.

Pemerintahan Indonesia tetap melakukan perbaikan dalam penerapan sistem berbasis online dengan dukungan *e-government*. Berdasarkan dukungan *e-government*, pemerintahan melakukan pengembangan pada sistem pelayanan perizinan dengan menerapkan *Online Single Submission* (OSS) yang selanjutnya disingkat OSS.

OSS sebuah upaya pemerintahan pusat untuk mempermudah perizinan usaha dan pelayanan perizinan yang cepat. Dalam peraturan yang menaungi OSS, yakni PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, dijelaskan bahwa semua daerah pemerintahan diwajibkan untuk menerapkan OSS di daerah masing-masing. Berdasarkan pelimpahan wewenang pusat kepada daerah melalui DISNAKER PMPTSP Kota Malang.

Pada Implementasi OSS adanya keterlambatan pada OSS versi 1.0 dan penundaan pada implementasi OSS versi 1.1 dan *Online Single Submission-Risk Based Approach* yang selanjutnya disingkat OSS-RBA. Sehingga dapat digambarkan bahwa dalam pelaksanaan dan penerapan sistem OSS ini tidak sesuai dengan ketentuan waktu yang sudah ditentukan. Beberapa perubahan atau *upgrading* pada OSS karena pengembangan pada aplikasinya.

Transisi dimulai ke OSS versi 1.1 untuk yang sudah terdaftar OSS versi 1.0. Transisi OSS ke versi 1.1 membuat lancar kegiatan berusaha, kemudian pada tanggal 9 Agustus 2021 seluruhnya transisi ke OSS-RBA. Bukan hanya sistem tetapi akan banyak perubahan dan keuntungan bagi pelaku, tetapi perubahan ini juga mengalami kendala dikarenakan pembaharuan yang harus terus dipelajari oleh aparat dan para pelaku usaha.

Berdasarkan informasi yang diterima oleh peneliti dalam survei dan wawancara peneliti, terdapat indikasi permasalahan bahwa sejak diberlakukannya *Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS-RBA), Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DISNAKER-DPMPTSP) di Kota Malang mencatat terdapat 123 pengaduan online pada OSS-RBA melalui *Enterprise System for Technology and Information Management* (ESTIM).



Gambar 1. Enterprise System for Technology and Information Management (ESTIM).

Sumber : Data diperoleh ketika pra penelitian, 2022.

Berdasarkan indikasi masalah tersebut, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang *e-readiness* penerapan OSS di Kota Malang. Hal ini karena indikasi masalah yang telah dikemukakan sebelumnya menimbulkan suatu pertanyaan, seperti apakah kesiapan (*e-readiness*) DISNAKER-PMPTSP Kota Malang sebagai pengimplementasi OSS di Kota Malang? Terlebih lagi belum adanya penilaian kesiapan Kota Malang untuk menerapkan OSS menambah nilai kepentingan analisis *e-readiness* Kota Malang dalam menerapkan OSS. Oleh karena itu, penulis mengajukan judul penelitian: **“E-READINESS DALAM PENERAPAN ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI KOTA MALANG”**.

Rumusan Masalah

Dengan latar belakang dan indikasi permasalahan yang ada diatas, penulis mengidentifikasi permasalahan penelitian, yaitu :

1. Bagaimana Kesiapan *e-readiness* dalam penerapan *Online Single Submission* (OSS) di Kota Malang ?
2. Bagaimana Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam penerapan *Online Single Submission* (OSS) di Kota Malang?

Maksud Dan Tujuan

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui *e-readiness* dalam penerapan *Online Single Submission* (OSS) di Kota Malang. Kemudian, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur *e-readiness* dalam penerapan *Online Single Submission* (OSS) di Kota Malang menggunakan indikator pengukuran *e-readiness* yang dikemukakan oleh Indrajit (2007).

Manfaat Penelitian

1. **Manfaat Teoritis**
 - a. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan informasi ataupun landasan bagi penulis dengan judul yang serupa.
 - b. Hasil berdasarkan penelitian ini dapat sebagai tambahan kepustakaan pada bidang

administrasi publik, khususnya tentang pelayanan publik, *e-government*, dan *e-readiness*.

- c. Hasil dari penelitian ini dapat menambah dan memperdalam ilmu, pengalaman, dan wawasan penulis, baik pengetahuan teoritis dan pengetahuan praktis.

2. Manfaat Praktis

Bagi Pemerintahan Daerah Kota Malang dan Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DISNAKER-PMPTSP) Kota Malang, penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumbangan pemikiran dan informasi yang berguna, dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk melakukan evaluasi terhadap implementasi OSS di Kota Malang. Begitupun bagi Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Daerah lainnya.

Landasan Teori

E-Government

Menurut *The World Bank Group* dalam (Sueandi, Wardianto 2010:54), *e-government* adalah sebuah upaya pemerintahan dalam pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi serta akuntabilitas pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada publik secara lebih baik.

Konsep *e-government* juga sangat berguna untuk mewujudkan pemerintahan yang baik atau *good governance*, sehingga keadaan dapat menjadikan *e-government* mempertunjukkan peranan penting dalam modernisasi pemerintahan.

E-Readiness

Menurut Dada (2007) dalam Fajri (2012:38) kesiapan (*readiness*); kesiapan elektronik (*e-readiness*) merupakan suatu ukuran kepada kesiapan secara nasional, ekonomi dan persiapan untuk menerima sebuah manfaat dari penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi

Indrajit juga menjelaskan bahwa dalam alat pengukuran yang telah dikembangkannya, terdiri dari 6 aspek dalam *e-readiness*, yaitu: 1) Infrastruktur Telekomunikasi, 2) Tingkat Konektivitas dan Penggunaan TI oleh Pemerintah, 3) Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintah, 4) Ketersediaan Dana dan Anggaran, 5) Peringkat Hukum, dan 6) Perubahan Paradigma.

Online Single Submission (OSS)

Online Single Submission (OSS) dibuat oleh pemerintahan pusat dan mulai di seluruh Indonesia sejak tanggal 09 Juli 2018 melalui PP 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi secara Elektronik.

Sistem ini dikembangkan guna mempercepat dan meningkatkan pelaksanaan berusaha dan penanaman modal, sebagai upaya pemerintahan pusat untuk mempermudah perizinan usaha dan pelayanan perizinan yang cepat sehingga kebijakan ini dapat memberi peningkatan pada perekonomian nasional.

Metode Penelitian

Metode Penelitian

Penelitian ini tentang E-Readiness Dalam Penerapan Online Single Submission (OSS) di Kota Malang dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan melibatkan angka-angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan pada hasilnya.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Karakteristik populasi dalam penelitian ini adalah pegawai DISNAKER PMPTSP Kota Malang, yang terlibat aktif dalam penerapan OSS karena tidak seluruh pegawai yang terlibat mengurus OSS melainkan hanya pegawai yang berada di unit kerja yang melakukan pelayanan, pengendalian dan pengawasan. Sehingga, pegawai DISNAKER PMPTSP Kota Malang yang terlibat dalam penerapan OSS berjumlah 40 orang yang terdiri dari 31 pegawai dan 9 TPOK.

2. Sampel

Dalam penentuan jumlah sampel yang digunakan Sugiyono (2017:91) menyarankan tentang ukuran sampel untuk penelitian yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Sehingga ke-40 pegawai DISNAKER PMPTSP Kota Malang yang telah ditetapkan sebagai populasi dalam penelitian ini ditetapkan sebagai sampel.

3. Teknik Sampling

Berdasarkan teknik sampling yang digunakan, yaitu teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dalam Sugiyono (2016:85). Teknik *purposive sampling* dipilih sesuai untuk digunakan untuk penelitian kuantitatif.

Jenis dan Sumber Data

1. Data Sekunder

Data ini diperoleh melalui: 1) Survei ; pengumpulan data awal untuk memastikan permasalahan yang akan diteliti, 3) Wawancara ; pengumpulan data melalui tanya-jawab antara penelitian dengan responden. 4) Kuesioner ;

pengumpulan data melalui serangkaian pertanyaan yang lebih mendetail dan membutuhkan data pada level mikro.

2. Data Primer

Peneliti memperoleh data sekunder melalui penelitian ke pustaka, jurnal, buku, internet, skripsi terdahulu dan makalah yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Kepustakaan

Bentuk studi kepustakaan yang dikumpulkan dalam penelitian yaitu : buku, jurnal, karya ilmiah, dan lain-lain.

2. Studi Lapangan

Bentuk studi lapangan yang dilakukan dalam penelitian yaitu :

- a. Survei
- b. Wawancara
- c. Kuesioner

Teknik Analisis Data

Penulis menggunakan pernyataan pada kuesioner menjadi penilaian untuk mendapatkan gambaran mengenai penilaian sampel terhadap indikator-indikator *e-readiness* dalam penerapan OSS di Kota Malang. Hasil dari pernyataan tersebut akan dipresentasikan berdasarkan jumlah jawaban, yaitu :

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Kurang Setuju (CS)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)

Adapun penilaian yang akan digunakan untuk menginterpretasikan setiap alternatif jawaban yang terdapat di dalam kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Sangat Setuju (SS) berarti pernyataan yang terdapat di dalam kuesioner sudah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
2. Setuju (S) berarti pernyataan yang terdapat di dalam kuesioner yang cukup sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Kurang Setuju (KS) berarti pernyataan yang terdapat di dalam kuesioner kurang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
4. Tidak Setuju (TS) berarti pernyataan yang terdapat di dalam kuesioner cukup tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
5. Sangat Tidak Setuju (STS) berarti pernyataan yang terdapat di dalam kuesioner tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Dalam mengukur nilai jawaban dari kuesioner dan untuk keperluan dalam analisis

kuantitatif, maka setiap jawaban diberikan nilai atau skor berdasarkan tingkatan bobot nilai. Tingkatan bobot nilai tersebut, yaitu :

Tabel 1. Bobot Penilaian Jawaban Kuesioner.

Alternatif Jawaban Responden	Skor Jawaban (Pernyataan Positif)	Skor Jawaban (Pernyataan Negatif)
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang Setuju (KS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Sumber : Ulfariani, 2016.

Setelah data sudah diperoleh, selanjutnya melakukan uji instrumen untuk mendapatkan data yang mempunyai tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi, instrumen penelitian yang diperoleh harus valid dan reliabel.

Kemudian data diolah dan dianalisis, dalam teknik analisis statistik deskriptif, data disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan kemudian jawaban responden dari setiap pernyataan dikelompokkan sesuai dengan bobot nilai di atas untuk ditemukan kecenderungan hasil temuan. Oleh karena itu, peneliti menggunakan kategori-kategori yang dapat dilihat sebagai berikut :

1. Kategori sangat tinggi (ST), berarti responden menilai suatu indikator *e-readiness* dalam penerapan OSS di Kota Malang sudah siap.
2. Kategori tinggi (T), berarti responden menilai suatu indikator *e-readiness* dalam penerapan OSS di Kota Malang sudah cukup siap.
3. Kategori sedang (S), berarti responden menilai suatu indikator *e-readiness* dalam penerapan OSS di Kota Malang kurang siap.
4. Kategori rendah (R), berarti responden menilai

$$\frac{\text{Batas Maksimum} - \text{Batas Minimum}}{\text{Jumlah Kategori Jawaban}}$$

suatu indikator *e-readiness* dalam penerapan OSS di Kota Malang cukup tidak siap.

5. Kategori sangat rendah (SR), berarti responden menilai suatu indikator *e-readiness* dalam penerapan OSS di Kota Malang tidak siap.

Data dari hasil penyebaran kuesioner kemudian ditabulasikan, dipresentasikan, serta dianalisis. Perhitungan persentase menggunakan rumus yang ada pada penelitian Ulfariani (2016:50) sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} 100$$

Keterangan :

P = Persentase Jawaban
F = Frekuensi Jawaban
N = Jumlah Sampel

Perhitungan persentase di atas akan digunakan di dalam tabel frekuensi. Peneliti menggunakan tabel frekuensi untuk menyajikan data hasil temuan yang sudah dianalisis. Tabel tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 2. Tabel Frekuensi Jawaban Responden.

Pernyataan	Alternatif Jawaban Responden	Bobot Nilai Jawaban	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
	SS				
	S				
	KS				
	TS				
	STS				
Jumlah					

Sumber : Ulfariani, 2016.

Dari tabel di atas, dapat akan diketahui arah dari hasil temuan berdasarkan *scoring* dari setiap pernyataan melalui kategori yang telah peneliti jelaskan sebelumnya. Maka, peneliti menggunakan garis kontinum dengan menggunakan cara sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui skor ideal untuk seluruh pernyataan pada kuesioner dapat dihitung dengan cara : skor tinggi x banyak responden.
2. Untuk menghitung jarak per indeks, dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui skor ideal untuk seluruh pernyataan. Hal tersebut dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 3. Skor Ideal Untuk Seluruh Pernyataan.

Kategori Jawaban	Pernyataan Positif		Pernyataan Negatif	
	Nilai Indeks (-)	Total	Nilai Indeks (-)	Total
SS	5x40	200	1x40	40
S	4x40	160	2x40	80
KS	3x40	120	3x40	120
TS	2x40	80	4x40	160
STS	1x40	40	5x40	200

Sumber : Penulis, 2022.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa garis kontinum untuk mengkategorikan dengan rumus dalam Ulfariani (2016) sebagai berikut :

1.	Skor Ideal	= Skor Tinggi x Banyak Responden = 5 x 40 = Skor Rendah x Banyak Responden = 1x40 = $\frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Jumlah Kategori Jawaban}}$ = $\frac{200 - 40}{5}$ = 32
2.	Jarak Per Indeks	

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa bentuk garis kontinum untuk mengkategorikan. Garis kontinum tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

Sangat Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi
40 – 72	73 – 104	105 – 136	137 – 168	168 – 200

Gambar 2. Nilai Indeks Secara Kontinum.

Sumber : Data telah diolah peneliti, 2022.

Berdasarkan nilai indeks di atas, maka penulis menentukan kecenderungan hasil temuan berdasarkan data yang penulis peroleh dari responden.

Hasil dan Pembahasan

1. Analisis *E-Readiness* Dalam Penerapan OSS di Kota Malang

Berdasarkan hasil analisis keenam dimensi *e-readiness* yang membahas tentang *e-readiness* dalam penerapan OSS di Kota Malang yang memiliki 32 indikator, dapat diakumulasikan hasil jawaban kuesioner sebagai berikut :

Tabel 4. *E-Readiness* Dalam Penerapan OSS di Kota Malang.

No	Dimensi	Skor	Skor Ideal	Persentase (%)
1	Infrastruktur Telekomunikasi	896	1.200	74,6
2	Tingkat Konektivitas dan Tingkat Penggunaan TI Oleh Pemerintah	471	600	78,5
3	Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintahan	966	1.400	69
4	Ketersediaan Dana dan Anggaran	499	800	62,3
5	Perangkat Hukum	1.085	1.400	77,5
6	Perubahan Paradigma	691	1.000	69,1
Skor Total		4.608	6.400	72,0

Sumber : Data telah diolah peneliti, 2022.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa *e-readiness* dalam penerapan OSS di Kota Malang memiliki persentase sebesar 72% dengan berdasarkan tabel tersebut, *E-Readiness* Dalam Penerapan OSS di Kota Malang dapat digambarkan dalam garis kontinum sebagai berikut :

Nilai Indeks Minimum

= Skor Minimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden

= 1 x 32 x 40

= 920

Nilai Indeks Maksimum

= Skor Maksimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden

= 5 x 32 x 40

= 6.400

Jarak Per Indeks

= $\frac{\text{BatasMaksimum} - \text{BatasMinimum}}{\text{Jumlah Kategori Jawaban}}$

= $\frac{6.400 - 920}{5}$

= 1.096

Setelah diperoleh nilai indeks, *E-Readiness* Dalam Penerapan OSS di Kota Malang dapat digambarkan melalui garis kontinum sebagai berikut :

Sangat Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi
920 – 2.016	2.017 – 3.112	3.113 – 4.208	4.209 – 5.304	5.305 – 6.400

Gambar 3. Garis Kontinum *E-Readiness* Dalam Penerapan OSS di Kota Malang.

Sumber : Data telah diolah penulis, 2022.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa *E-Readiness* Dalam Penerapan OSS di Kota Malang memperoleh skor sebesar 4.608 dengan persentase sebesar 72% apabila dibandingkan dengan skor ideal yaitu 6.400.

Perolehan skor tersebut menunjukkan bahwa *E-Readiness* Dalam Penerapan OSS di Kota Malang berada pada kategori tinggi dalam garis kontinum di atas. Dalam kategori tinggi, dapat dikatakan bahwa *E-Readiness* Dalam Penerapan OSS di Kota Malang telah cukup siap.

Perolehan skor tersebut berdasarkan akumulasi dari 6 dimensi *e-readiness* dalam teori Indrajit (2007). Dari keenam dimensi tersebut, 5 dimensi mendapatkan kategori tinggi dan 1 dimensi mendapatkan kategori sedang. Kelima dimensi yang

mendapat kategori tinggi adalah Infrastruktur Telekomunikasi yang mendapat skor sebesar 896 dengan persentase sebesar 74,6% apabila dibandingkan dengan skor ideal untuk dimensi ini, Tingkat Konektivitas dan Tingkat Penggunaan TI Oleh Pemerintah yang mendapat skor sebesar 471 dengan persentase sebesar 78,5% apabila dibandingkan dengan skor ideal untuk dimensi ini, Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintahan yang mendapat skor sebesar 966 dengan persentase sebesar 69,0% apabila dibandingkan dengan skor ideal untuk dimensi ini, Perangkat Hukum yang mendapat skor sebesar 1.085 dengan persentase sebesar 77,5% apabila dibandingkan dengan skor ideal untuk dimensi ini, dan Perubahan Paradigma yang mendapat skor sebesar 691 dengan persentase sebesar 69,1% apabila dibandingkan dengan skor ideal untuk dimensi ini.

Perolehan kategori tinggi tersebut menunjukkan bahwa lima dimensi ini cukup siap dalam *E-Readiness* Dalam Penerapan OSS di Kota Malang sehingga tidak ada yang perlu diperbaiki, namun tetap harus adanya evaluasi sehingga lima dimensi ini telah siap.

Sementara itu, dimensi yang mendapatkan kategori sedang adalah Ketersediaan Dana dan Anggaran yang mendapat skor sebesar 691 dengan persentase sebesar 69,1% apabila dibandingkan dengan skor ideal untuk dimensi ini. Perolehan kategori sedang menunjukkan bahwa satu dimensi tersebut tidak cukup siap dalam penerapan OSS tersebut. Sehingga perlunya dilakukan perbaikan pada satu dimensi tersebut.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam penerapan *Online Single Submission* (OSS) di Kota Malang

Dalam menerapkan konsep *e-government* didalamnya terdapat dua faktor, yaitu : faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan *Online Single Submission* (OSS). Berdasarkan dengan hasil Analisis *E-Readiness* Dalam Penerapan OSS di Kota Malang dengan mengombinasikan hasil survei dan wawancara diperoleh data tentang faktor pendukung dan faktor penghambat sebagai berikut :

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan data hasil penelitian, faktor pendukung merupakan hal yang mendukung dalam terlaksananya dengan baik penerapan OSS di Kota Malang sehingga dapat tercapainya tujuan dari penerapan sistem tersebut. Hasil penelitian yang telah dilakukan dan analisis penelitian, menemukan bahwa faktor yang menjadi pendukung dalam keberhasilan dalam penerapan OSS di Kota Malang mengarah pada Infrastruktur Telekomunikasi.

a. Infrastruktur Telekomunikasi

Faktor pendukung dalam penerapan OSS adalah Infrastruktur Telekomunikasi. Menurut Amitava Dutta (2001) menemukan bahwa kualitas yang berasal dari infrastruktur telekomunikasi kepada kegiatan *e-government* memiliki hubungan yang lebih kuat dibandingkan sebaliknya. Dengan demikian, OSS merupakan sistem online yang memerlukan infrastruktur telekomunikasi. Karena, sekedar memiliki pegawai dengan kualifikasi yang bagus tanpa adanya prasarana yang memadai. DISNAKER PMPTSP Kota Malang menyediakan prasarana berupa komputer, jaringan internet dan lain-lain untuk dapat membantu dalam pelaksanaan dengan baik.

Berdasarkan hasil tabel frekuensi pada Analisis Dimensi Infrastruktur Telekomunikasi menunjukkan hasil positif dan garis kontinum berada dalam kategori tinggi dengan skor 896. Kemudian, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai TPOK menangani jaringan internet yang ada di DISNAKER PMPTSP mengatakan bahwa, pemenuhan setiap prasarana khususnya infrastruktur telekomunikasi terus dilakukan pemantauan dan perbaikan apabila ada yang rusak, karena ini menjadi salah satu upaya DISNAKER PMPTSP untuk mengoptimalkan pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Hal ini cukup sesuai dengan temuan survei peneliti selama di lapangan yang mengamati langsung terkait dengan keberlangsungan kegiatan pelayanan yang baik dan kerjasama antara pegawai. Selanjutnya berdasarkan dari beberapa keterangan dari pegawai di atas kemudian disimpulkan bahwa Infrastruktur Telekomunikasi merupakan faktor pendukung untuk menerapkan OSS.

2. Faktor Penghambat

Berdasarkan data hasil penelitian, faktor penghambat merupakan hal yang menjadi penghambat atau adanya kendala dalam penerapan OSS sehingga tidak dapat mencapai tujuan dari penerapan sistem tersebut. Hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil penelitian, menemukan bahwa faktor yang menjadi penghambat keberhasilan dalam penerapan OSS di Kota Malang mengarah pada Kesiapan Sumber Daya Manusia dan Ketersediaan Dana dan Anggaran. Kemudian berdampak dengan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang OSS.

a. Kesiapan Sumber Daya Manusia

Dalam penerapan OSS, Kesiapan Sumber Daya Manusia menjadi salah satu faktor penghambat. Adanya sarana prasarana yang memadai tentu harus didukung pegawai dengan kualifikasi yang bagus, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Hadari (2001) bahwa untuk mencapai produktivitas yang maksimum, organisasi harus menjamin dipilihnya tenaga kerja yang tepat dengan pekerjaan serta

kondisi yang memungkinkan mereka bekerja dengan optimal.

Berdasarkan hasil tabel frekuensi pada Analisis Dimensi Kesiapan Sumber Daya Manusia menunjukkan hasil yang kurang positif dikarenakan 4 dari 7 indikator berada dalam kategori sedang. Kemudian, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai TPOK yang menjadi bagian pelayanan OSS, bahwa beberapa pegawai khususnya TPOK masih harus *learning by doing*, sebagai upaya dalam memahami OSS.

b. Ketersediaan Dana dan Anggaran

Faktor penghambat selanjutnya ada pada Ketersediaan Dana dan Anggaran, yang menjadi penting dalam penerapan OSS. DISNAKER PMPTSP belum cukup siap dalam ketersediaan dana dan anggaran. Sebagaimana yang dikemukakan Amirudin (2013) bahwa salah satu faktor yang sangat mempengaruhi dan sangat menentukan penyelenggaraan otonomi daerah, selain Sumber Daya Manusia adalah keuangan yang stabil dan peralatan yang lengkap.

Berdasarkan hasil tabel frekuensi pada Analisis Dimensi Ketersediaan Dana dan Anggaran menunjukkan hasil yang tidak positif, dikarenakan seluruh indikator berada dalam kategori sedang. Kemudian, hasil wawancara dengan pegawai dari Bagian Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Ekonomi Pekerjaan Umum mengatakan bahwa dikarenakan ketersediaan dana dan anggaran yang kurang, beberapa kegiatan pemerintahan dilakukan dengan pemotongan anggaran sehingga beberapa kegiatan kurang maksimal.

Berdasarkan penjelasan diatas berdampak salah satunya pada kurangnya pengetahuan masyarakat tentang OSS. Hasil wawancara dengan salah satu penggunaan OSS, yang peneliti jumpa ketika melakukan observasi di MPP, beliau mengatakan bahwa ketika mendaftar OSS, belum lagi ketika dicoba email yang dimasukan tidak terverifikasi, dan sudah membuat laporan pengaduan melalui ESTIM. Namun karena belum menerima balasan, dan memutuskan untuk ke bagian pelayanan OSS.

Hal ini cukup sesuai dengan temuan observasi peneliti selama di lapangan yang mengamati langsung terkait dengan kegiatan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat. Selanjutnya berdasarkan dari beberapa keterangan dari pegawai di atas kemudian disimpulkan bahwa kurangnya pengetahuan masyarakat tentang OSS merupakan faktor pendukung untuk menerapkan OSS.

Kesimpulan

Bahwa DISNAKER Kota Malang selaku dinas pengimplementasi OSS di Kota Malang cukup siap, karena berada pada kategori tinggi berdasarkan hasil penelitian dan garis kontinum dalam analisis, pada penerapan OSS di Kota Malang. Dari 6 dimensi *e-readiness* Infrastruktur Telekomunikasi, Tingkat Konektivitas dan Tingkat Penggunaan TI Oleh Pemerintah, Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintah, Ketersediaan Dana dan Anggaran, Perangkat Hukum, dan Perubahan Paradigma.

Kelima dimensi mendapatkan kategori tinggi atau bermakna cukup siap, yaitu Infrastruktur Telekomunikasi, Tingkat Konektivitas dan Tingkat Penggunaan TI Oleh Pemerintah, Kesiapan Sumber Daya Manusia, Perangkat Hukum, dan Perubahan Paradigma. Sedangkan, 1 dimensi yang mendapatkan kategori sedang adalah Ketersediaan Dana dan Anggaran.

Kelima dimensi yang mendapatkan kategori tinggi yang bermakna bahwa keenam dimensi tersebut cukup siap dalam penerapan OSS tersebut. Namun, tetap perlu adanya evaluasi dan perbaikan agar kelima dimensi tersebut dapat meningkatkan nilai aspek *e-readiness* tersebut. Sedangkan, 1 dimensi yang mendapatkan kategori sedang yang bermakna bahwa satu dimensi tersebut tidak cukup siap dalam penerapan OSS tersebut. Sehingga perlunya dilakukan perbaikan pada satu dimensi tersebut.

Faktor pendukung dalam penerapan OSS adalah Infrastruktur Telekomunikasi. OSS merupakan sistem online yang memerlukan infrastruktur telekomunikasi. Karena, sekedar memiliki pegawai dengan kualifikasi yang bagus tanpa adanya prasarana yang memadai. DISNAKER PMPTSP Kota Malang menyediakan prasarana berupa komputer, jaringan internet dan lain-lain untuk dapat membantu dalam pelaksanaan dengan baik.

Dalam penerapan OSS, Kesiapan Sumber Daya Manusia menjadi salah satu faktor penghambat. Adanya sarana prasarana yang memadai tentu harus didukung pegawai dengan kualifikasi yang bagus. Berdasarkan hasil tabel frekuensi pada Analisis Dimensi Kesiapan Sumber Daya Manusia menunjukkan hasil yang kurang positif dikarenakan 4 dari 7 indikator berada dalam kategori sedang. Kemudian, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai TPOK yang menjadi bagian pelayanan OSS, bahwa beberapa pegawai khususnya TPOK masih harus *learning by doing*, sebagai upaya dalam memahami OSS.

Faktor penghambat selanjutnya ada pada Ketersediaan Dana dan Anggaran, yang menjadi penting dalam penerapan OSS. DISNAKER

PMPTSP belum cukup siap dalam ketersediaan dana dan anggaran.

Berdasarkan hasil tabel frekuensi pada Analisis Dimensi Ketersediaan Dana dan Anggaran menunjukkan hasil yang tidak positif, dikarenakan seluruh indikator berada dalam kategori sedang. Kemudian, hasil wawancara dengan pegawai dari Bagian Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Ekonomi Pekerjaan Umum mengatakan bahwa dikarenakan ketersediaan dana dan anggaran yang kurang, beberapa kegiatan pemerintahan dilakukan dengan pemotongan anggaran sehingga beberapa kegiatan kurang maksimal.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mencoba memberikan saran-saran kepada Pemerintah Pusat maupun DISNAKER PMPTSP Kota Malang sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan.

1. Pemerintah Pusat, dalam hal ini Kemenko Perekonomian dan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), seharusnya melakukan sosialisasi OSS beberapa kali untuk memberikan penjelasan yang lebih mendalam mengenai OSS agar lembaga OSS dapat paham sepenuhnya.
2. DISNAKER PMPTSP Kota Malang sebaiknya melakukan bimbingan teknis internal tambahan mengenai OSS agar pegawai-pegawai DPMPTSP Kota Malang paham mengenai OSS.
3. DISNAKER PMPTSP Kota Malang sebaiknya mempertimbangkan kembali anggaran untuk rencana pengadaan bimbingan teknis internal dan sosialisasi mengenai OSS lanjutan.
4. Dalam mengoptimalkan penerapan OSS ini, khususnya OSS-RBA, sebutkan DISNAKER PMPTSP Kota Malang perlu meningkatkan dan memberikan sosialisasi yang berkala dan terjadwal kepada masyarakat khususnya mengenai OSS itu sendiri.

Daftar Pustaka

- Fajri (2012) Analisis *E-Readiness* Internal di kalangan UMK di Sumatera barat dalam menggunakan *E-Commerce*. Universitas Andalas [Internet]. Available from: http://repo.unand.ac.id/866/3/SKRIPSI_FAJRI%2520SATRIAWAN.pdf.
- Indrajit, Richardus Eko (2006) *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Edisi Ketiga. Yogyakarta, Andi.

- Indrajit, Richardus Eko (2007) *E-Government in Action: Strategi Implementasi di Berbagai Negara* [Internet], Available online at [\(15\) E-Government in Action | Richardus Eko Indrajit - Academia.edu](#) [Accessed 1 March 2022]
- Peraturan Pemerintahan Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Suendi, Falih, Wardianto, Bintoro (2010) *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan e-Government)* Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Ulfariani, I. (2016). *Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil Petugas Medis Rumah Sakit Pengayoman Jakarta*. Jatinangor: Program Sarjana Administrasi Publik Universitas Padjadjaran. [Internet] Available from : <https://peacegen.id/app/uploads/2020/05/SKRIPSI-Ulfariani-Penilaian.Kinerja.Pegawai.Negeri.Sipil.Petugas.Medis.Rumah.Sakit.Pengayoman.Jakarta.Jatinangor> [Accessed 18 March 2022]
- Yuhefizar, dkk (2017) *Pembangunan E-Government, Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah Tentang Pengelolaan E-government di Provinsi Sumatera Barat*. Padang. Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat.