

EFEKTIVITAS PENERAPAN ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DALAM PELAYANAN PERIZINAN (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang)

Adekun Cahyono¹, Slamet Muchsin², Taufiq Rahman Ilyas³

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

E-mail: cahyonoadekun@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berangkat dari permasalahan yang muncul setelah penerapan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus pelayanan perizinan dan berusaha melalui website <http://oss.go.id> tanpa harus datang langsung ke kantor, masalah yang ditemukan berupa kurangnya jumlah SDM dan masalah dari website sistem OSS yang masih perlu dilakukan pengembangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektifnya penerapan Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Malang dan mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam penerapan OSS di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan teknik analisis data model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pertama, penerapan OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang berjalan dengan lancar karena telah memenuhi elemen-elemen dalam pengimplementasian digitalisasi pada sektor publik berupa dasar hukum, pengalokasian sumber daya, pengadaan infrastruktur IT dan sosialisasi. Kedua DPMPTSP Kabupaten Malang telah berhasil mewujudkan efektivitas dalam penerapan OSS, dilihat dari ketersediaan infrastruktur IT berupa Komputer, printer dan jaringan internet yang memadai, sumber daya aparatur yang berkompeten dalam penggunaan teknologi serta manfaat yang dirasakan oleh Masyarakat, ketiga faktor pendukung dalam penelitian ini yaitu dukungan infrastruktur dan SDM yang memadai sedangkan faktor penghambatnya yaitu kurangnya pemahaman dan informasi masyarakat tentang sistem OSS sehingga dapat menyebabkan tidak tercapainya tujuan dalam program pemerintah ini.

Kata Kunci: Efektivitas, Online Single Submission, Pelayanan Perizinan

Pendahuluan

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang efektif dan memuaskan bagi masyarakat saat ini telah menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah saat ini. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak dijalkannya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat memiliki posisi yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggaraan publik. Selain itu, masih tingginya angka korupsi kolusi dan nepotisme (KKN) yang terjadi menyebabkan biaya pelayanan menjadi lebih tinggi. Prosedur yang panjang dan waktu yang lama dalam proses pelayanan publik juga menjadi salah satu permasalahan publik yang sering terjadi di Indonesia.

Di Kabupaten Malang, instansi yang menangani masalah perizinan adalah Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Malang (DPMPTSP). Pembentukan dan kelembagaan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini merupakan upaya dalam mewujudkan pelayanan perizinan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Malang. Dalam menjalankan wewenangnya DPMPTSP Kabupaten Malang berlandaskan pada PP Nomor 24 Tahun 2018 dalam menerapkan sistem OSS. Selain itu, Dengan berdasarkan pada pelimpahan wewenang pemerintah pusat kepada daerah,

Online Single Submission (OSS) ini merupakan aplikasi yang berfungsi sebagai antarmuka proses registrasi dan pengajuan perizinan usaha serta pengajuan perizinan lainnya yang termasuk dalam layanan izin usaha menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dengan alamat <http://oss.go.id>. Kementerian Koordinator bidang perekonomian Republik Indonesia menyebutkan bahwa perizinan yang menggunakan Online Single Submission

(OSS) yang diterbitkan oleh Lembaga OSS atas nama Menteri, pimpinan Lembaga, gubernur, atau bupati/walikota ditujukan kepada para pelaku usaha melalui Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yaitu meliputi izin usaha dan non usaha, izin komersial/operasional, izin mendirikan bangunan, izin lokasi dan izin lingkungan.

Penerapan sistem *Online Single Submission* yang telah dilaksanakan DPMPTSP Kabupaten Malang selama beberapa tahun terakhir masih perlu dilakukan pembenahan, seperti, Pertama, masih adanya proses perizinan manual yang ditemukan di DPMPTSP Kabupaten Malang, hal ini dikarenakan adanya masyarakat yang belum paham tentang alur pengajuan perizinan melalui website OSS. Kedua, yaitu masalah infrastruktur yang belum memadai seperti jaringan internet yang lambat yang ada di DPMPTSP sehingga staff mengalami kendala dalam melayani masyarakat yang mengurus perizinan. Ketiga, belum adanya penambahan jumlah sumber daya aparatur di Bidang Pelayanan Perizinan Pembangunan dan Kemasyarakatan yang khusus menangani masalah penerapan sistem OSS sehingga menyebabkan adanya rangkap tugas karena jumlah ASN yang hanya berjumlah 5 orang dan dibantu oleh beberapa staff honorer, keempat, selama ini sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat umum masih kurang sehingga masyarakat memiliki edukasi yang kurang tentang prosedur pelayanan perizinan melalui aplikasi OSS ini. Masyarakat mengakui bahwa saat ini perizinan secara elektronik yang telah diterapkan di DPMPTSP Kabupaten Malang ini belum dipahami secara baik. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Penerapan *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang)”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang?
2. Apakah ada faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang?

Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis penerapan *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang
- b. Untuk menganalisis Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang

Manfaat Penelitian

- a. **Manfaat Akademik**
Penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan penelitian dibidang studi Ilmu Administrasi Negara, serta dapat menjadi rujukan bagi peneliti-peneliti dimasa mendatang yang meneliti permasalahan yang sama.
- b. **Bagi Penulis**
Penulis dapat mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. serta penulis juga mampu menguasai ilmu dan teori-teori yang sudah diperoleh selama perkuliahan serta mampu mengimplementasikannya di lapangan.
- c. **Bagi Pengambil Keputusan**
Penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi pemerintah Kabupaten Malang khususnya DPMPTSP Kabupaten Malang untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan dapat meningkatkan pelayanan publik kearah yang lebih baik di era teknologi seperti sekarang ini
- d. **Bagi Peneliti Lain**
Penelitian ini dapat menjadi referensi maupun rujukan tambahan yang dapat membantu peneliti lain ketika ingin melakukan penelitian dengan tema yang sama dimasa mendatang.

Tinjauan Pustaka

Efektivitas

Menurut Kurniawan (2005:109) dalam Transformasi Pelayanan Publik efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak ada tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

menurut Sedarmayanti (2009:59) efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan atau hasil yang diperoleh sesuai dengan yang diinginkan dan hasil yang memuaskan. Efektivitas juga merupakan suatu konsep yang cukup penting dalam lingkup pelayanan publik karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Ukuran Efektivitas

Tingkat keefektifan suatu program tergantung dari tercapainya tujuan program yang telah ditetapkan, yang dapat diukur melalui beberapa kriteria/indikator tingkat efektivitas. Indikator ini menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari suatu program. Jika kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan

semakin besar maka akan semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Indikator Efektivitas

Sondang P. Siagian (2002:77) mendefinisikan efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Menurut Sondang P. Siagian pengukuran tingkat efektivitas dapat diukur menggunakan indikator berikut:

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya pegawai dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- 2) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang matang, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- 3) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif.
- 4) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarnya, karna dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- 5) Sistem pengawasan dan pengadilan yang bersifat mendidik, mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut sistem pengawasan dan pengendalian.

Online Single Submission (OSS)

Online single submission (OSS) merupakan sistem perizinan berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan perizinan di daerah dan pusat dalam rangka mempermudah kegiatan usaha di dalam negeri melalui sebuah website. OSS merupakan amanat Perpres Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Online Single Submission merupakan sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian / lembaga (K/L) negara hingga pemerintah daerah (pemda) di Indonesia.

Berikut merupakan pelaku usaha yang wajib mengurus pelayanan perizinan berusaha menggunakan *Online Single Submission* yaitu: (1) Berbentuk badan usaha maupun perorangan; (2) Usaha mikro, kecil, menengah maupun besar; (3) Usaha perorangan/badan usaha baik yang baru

maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS (online Single Submission); (4) Usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri, maupun terdapat komposisi modal asing;

Sedangkan prosedur registrasi dan penggunaan *Online Single Submission* (OSS) yaitu: (1) Membuat user-ID; (2) Log-in ke sistem OSS dengan menggunakan user-ID; (3) Mengisi data untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB); (4) Untuk usaha baru wajib melakukan proses untuk memperoleh izin dasar, izin usaha dan/atau izin komersial atau operasional, berikut dengan komitmennya; (5) Untuk usaha yang telah berdiri: melanjutkan proses untuk memperoleh izin berusaha (izin usaha dan/atau komersial) baru yang belum dimiliki, memperpanjang izin berusaha yang sudah ada, mengembangkan usaha, dan lain -lain.

Menurut Manan (2001:16) perizinan adalah suatu persetujuan dari pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk memperoleh melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang. Sedangkan Menurut Berge (2000:20) perizinan merupakan suatu persetujuan dan penguasa berdasarkan Undang- Undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari perundang-undangan.

Menurut Prof. Dr. Mr. S. Prajudi Atmosudirdjo, perizinan merupakan perbuatan hukum yang bersifat administratif yang diberikan oleh pejabat atau instansi pemerintah yang berwenang dan diberikan dalam bentuk suatu penetapan (*beschikking*). Suatu izin atau persetujuan atas sesuatu yang pada umumnya dilarang.". Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan adalah jenis pelayanan publik yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk memperoleh persetujuan dari pemerintah.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan cara menggambarkan dan mendeskripsikan keadaan sekitar dengan objek yang diteliti yang didasarkan pada fakta-fakta yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang tingkat Efektivitas Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah teknik penyempitan Batasan suatu masalah yang bertujuan peneliti memperoleh gambaran pokok masalah secara menyeluruh yang bersifat umum. Hal ini dimaksudkan sebagai batasan yang membantu dan mempermudah peneliti dalam menentukan data dan

informasi yang dibutuhkan. Fokus yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Menganalisis efektivitas sistem Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang dengan sub fokus yaitu: Proses analisis dan perumusan kebijakan yang matang, kejelasan tujuan yang hendak dicapai, tersedianya sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien, sistem pengawasan dan pengadilan.
- 2) Menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat yang ditemukan dalam penerapan program sistem OSS.

Lokasi Penelitian

lokasi penelitian yang dipilih adalah Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang yang beralamat di Jl. Panji, Penarukan, Kec. Kepanjen, Kabupaten Malang, Jawa Timur, 65163. Penulis memilih lokasi penelitian pada instansi ini karena Online Single Submission (OSS) merupakan suatu inovasi baru di bidang pelayanan perizinan yang dirasa perlu untuk diteliti.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu:

- a. Data Primer
Data primer mencakup data yang didapat langsung dari lokasi penelitian dengan cara melakukan kegiatan wawancara kepada beberapa informan yaitu Kepala sub Bagian Umum dan Kepegawaian, 2 staff pengadministrasi di Kantor DPMPTSP Kabupaten Malang dan 2 masyarakat.
- b. Data Sekunder
Data sekunder merupakan data yang berfungsi sebagai data pendukung yang diperoleh secara tidak langsung dari lokasi penelitian yang diperoleh dari website resmi kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a) Observasi
Teknik pengumpulan data observasi dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian. Dalam melakukan observasi di DPMPTSP Kabupaten Malang ini, peneliti menggunakan catatan dan rekaman dan turut serta menggunakan sistem OSS melalui website yang telah diterapkan guna mempelajari secara langsung aplikasi tersebut.

- b) Wawancara

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara merupakan suatu langkah mengumpulkan informasi menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan secara lisan kepada narasumber yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Wawancara dilakukan secara tatap muka antara peneliti dengan beberapa staff di dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang yang mempunyai tugas yang berkaitan dengan pelaksanaan sistem OSS

- c) Dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif, dokumentasi digunakan sebagai informasi pendukung dari hasil wawancara dan observasi. Hasil dari data dokumentasi ini diperoleh langsung dari lokasi penelitian, meliputi dokumentasi berupa foto, buku-buku, peraturan perundang-undangan, website resmi OSS serta data-data yang relevan.

Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data, menjabarkan, menyusunnya menjadi suatu pola, memilah data yang akan diteliti dan menarik kesimpulan dari hasil analisis tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh (Miles, Huberman 2014 :33) yang terdiri dari empat tahapan, yaitu:

- 1) **Data Collection (Pengumpulan Data)**

Proses pengumpulan data merupakan tahap penting dalam proses analisis data. Dalam tahap ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan instrumen penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan melalui 3 metode berupa observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

- 2) **Data Condensation (Kondensasi Data)**

Hasil dari pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi seperti table ataupun gambar akan ditransformasikan menjadi rangkuman, bagan dan gambar, hal ini sesuai dengan tujuan dari proses kondensasi data yaitu untuk memfokuskan data yang diperoleh dari tahap pengumpulan data.

- 3) **Data Display (Penyajian Data)**

Penyajian data merupakan pemaparan data hasil penelitian yang telah berbentuk menjadi suatu laporan. Kemudian data tersebut akan dipaparkan sesuai dengan fokus penelitian sehingga dapat mempermudah peneliti dalam melakukan analisis data, dan kemudian akan dikaitkan dengan teori yang digunakan sesuai dengan

focus penelitian dan masalah yang ditemukan.

4) **Conclusions Drawing (Verifikasi Data)**

Pada tahap terakhir peneliti akan menarik makna dari data-data yang sebelumnya telah dianalisis, kemudian akan memvalidasi kebenaran dari data tersebut dan mencocokkannya dengan yang ada di lapangan, kemudian menarik suatu kesimpulan berdasarkan masalah-masalah yang ditemukan di lokasi penelitian.

Keabsahan Data

Uji keabsahan data bertujuan untuk pemeriksaan data-data yang telah diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengujian keabsahan data dengan langkah-langkah berikut:

- 1) Uji Kredibilitas atau kepercayaan, dilakukan dengan meningkatkan akurasi hasil penelitian, triangulasi, penggunaan referensi agar hasil penelitian terbukti kebenarannya
- 2) Uji Ketergantungan atau dependability, dilakukan dengan cara mengaudit seluruh data seluruh data hasil penelitian yang dilakukan peneliti bersama pembimbing.

PEMBAHASAN

1. Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Malang

Untuk mengetahui efektivitas penerapan *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Malang, peneliti menggunakan 6 indikator pengukuran tingkat efektivitas yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (2002:77) sebagai berikut:

a) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang matang

Hal ini bertujuan agar dalam pelaksanaan tugasnya, aparaturnya negara dapat mencapai sasaran dan tujuan dari organisasinya. Proses ini mempunyai maksud agar kebijakan yang telah diimplementasikan dapat menjembatani tujuan yang hendak dicapai dengan usaha-usaha yang dilakukan dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah berupa PP Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik merupakan dasar dalam penerapan sistem OSS, kebijakan ini dirumuskan dengan tujuan meningkatkan stabilitas iklim investasi di Indonesia, mengintegrasikan sistem pelayanan perizinan, dan memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan perizinan dengan sistem pengawasan yang ketat. Setelah pengesahan Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, pemerintah mulai *launching* sistem OSS guna melayani pelayanan perizinan. Perencanaan pengaplikasian sistem OSS telah dilakukan pada tahun 2018 tetapi baru diterapkan di DPMPTSP Kabupaten Malang pada tahun 2020, hal ini disebabkan karena keterlambatan serta proses adaptasi dengan sistem OSS yang terus update dari tahun ketahun.

b) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai

Tercapainya tujuan penerapan *Online Single Submission* (OSS) semenjak diluncurkan pada tahun 2018 dapat dinilai dari dua faktor, yaitu waktu pelaksanaan, dan sasaran yang merupakan tujuan program, sehingga program pemerintah dapat dikatakan efektif apabila telah memenuhi salah satu syarat yaitu dapat mencapai tujuannya Tujuan dari penerapan program OSS adalah untuk mempersingkat birokrasi dan memudahkan Masyarakat dalam mengakses pelayanan perizinan dan berusaha di DPMPTSP Kabupaten Malang, sehingga akses pelayanan perizinan dapat diurus dengan mudah oleh Masyarakat tanpa harus datang ke kantor. Selain itu Pemerintah menjalankan penerapan online single submission ini sebagai system yang menghubungkan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/walikota yang dilakukan secara elektronik. Seperti yang tertera dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, tujuan dalam penerapan OSS ini mempunyai banyak manfaat seperti mengurangi izin usaha, dikarenakan izin hanya diperlukan oleh pelaku usaha dengan aktivitas bisnis dengan resiko tinggi, dengan adanya sistem oss ini maka usaha dengan resiko tinggi akan semakin mudah dalam mengurus perizinan berusaha. Tujuan lainnya yaitu untuk memangkas biaya dan waktu yang diperlukan dalam pengurusan perizinan.

c) Tersedianya sarana dan prasarana kerja

Faktor penentu tercapainya efektivitas penerapan *Online Single Submission* menurut Sondang P. Siagian (2002:77) salah satunya adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja yang disediakan oleh organisasi. Penerapan e-Government dalam hal ini *Online Single Submission* (OSS), salah satu aspek yang paling dibutuhkan dalam menunjang program ini adalah tersedianya sarana dan prasarana agar proses penerapan berjalan dengan efektif dan efisien. Sarana dan prasarana yang dimaksudkan adalah berupa infrastruktur IT berupa *hardware* dan *software*, sumber daya keuangan, dan sumber daya manusia yang mendukung. Strategi yang dilakukan oleh

Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dalam penerapan sistem OSS dengan mengintegrasikannya melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dalam hal ini, perlu adanya kemampuan dan kapasitas khusus yang dimiliki oleh pemerintah, unsur-unsur tersebut adalah ketersediaan infrastruktur dan sumber daya manusia.

- 1) Tersedianya infrastuktur teknologi informasi

Salah satu penunjang terwujudnya penerapan OSS yang efektif dan efisien adalah tersedianya sarana dan prasarana demi kelancaran berjalannya sistem OSS yang berbasis elektronik. Dalam pelaksanaan penerapan OSS DPMPTSP Kabupaten Malang telah menyediakan infrastruktur teknologi informasi berupa peralatan penunjang seperti Komputer, printer, jaringan internet yang memadai, fasilitas listrik tambahan.

- 2) Ketersediaan sumber daya manusia yang mumpuni

Unsur penting lainnya dalam keberhasilan penerapan Online Single Submission (OSS) adalah tersedianya sumber daya manusia yang memadai. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi wajib memiliki kemampuan dan pemahaman terhadap program yang akan dijalankan dalam organisasi tersebut, dan organisasi harus menyiapkan kualifikasi sumber daya manusia yang mumpuni sesuai dengan program yang akan dijalankan

- d) Pelaksanaan yang efektif dan efiisien

Efektivitas berhubungan dengan pencapaian suatu tujuan atau target suatu kebijakan. Menurut Ulum (2008) efektivitas merupakan sebuah hubungan antara hasil (output) dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Sebuah program dapat dikatakan efektif apabila proses kegiatannya telah mencapai tujuan dan sasaran akhir. Dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Malang melakukan PAK perubahan anggaran yang ditujukan untuk penganggaran ruangan layanan OSS, komputer dan beberapa peralatan teknologi pendukung lain, dan masuk dalam APBD Tahun 2020.

- e) Sistem pengawasan dan pengendalian

Pengawasan merupakan suatu bentuk monitoring yang dilakukan oleh pihak pemerintah di luar Lembaga eksekutif (dalam hal ini termasuk DPRD dan masyarakat), pengendalian juga merupakan kontrol internal yang berada di bawah kendali pemerintah daerah guna menjamin agar strategi yang dijalankan dapat tercapai sesuai dengan tujuan organisasi. Pengawasan terhadap perizinan berusaha diatur dalam Peraturan Badan

Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha. Di DPMPTSP Kabupaten Malang, pengawasan terhadap perizinan berusaha dilakukan dengan melalui pengawasan rutin dan inspeksi lapangan yang bertujuan untuk memeriksa kesesuaian data dan informasi dengan pelaksanaan kegiatan usaha yang dilakukan rutin setiap setahun sekali.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Efektivitas Penerapan *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Malang

- a. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian, faktor-faktor pendukung yang ditemui yaitu:

- 1) Sumber Daya Infrastruktur

Salah satu faktor pendukung dalam penerapan sistem OSS adalah adanya sumber daya infrastruktur yang memadai, karena sistem OSS merupakan sistem online dimana hal tersebut merupakan digitalisasi elektronik. Oleh karena itu DPMPTSP Kabupaten Malang telah menyiapkan peralatan pendukung seperti Komputer, printer dan jaringan internet yang memadai yang ditempatkan di ruangan layanan OSS. Fasilitas ini tentunya sangat mendukung tercapainya efektivitas penerapan OSS di DPMPTSP Kabupaten Malang.

- 2) Sumber Daya Manusia Yang Mendukung

Faktor pendukung lainnya dalam penerapan sistem OSS adalah dukungan sumber daya manusia yang memadai. Oleh karena itu DPMPTSP harus menyiapkan sdm yang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang terus berkembang. Dalam hal ini DPMPTSP telah menyiapkan 3 pegawai yang telah diikutsertakan dalam kegiatan Bimtek sehingga mereka memiliki keahlian dalam penggunaan teknologi khususnya dalam pelayanan menggunakan sistem OSS, juga telah dijelaskan pada fokus bahwa pegawai tersebut telah memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan. Hal ini merupakan faktor pendukung sehingga tercapainya efektivitas dalam penerapan sistem OSS.

- 3) Akses Yang Mudah

Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang diterapkan dalam pelayanan publik, kini dapat menjanjikan keterjangkauan, efisiensi dan transparansi. Seperti yang telah dikemukakan oleh Dwiyanto (2011:181) yang pemerintah dapat memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam suatu pelaksanaan program pelayanan publik, agar

mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi dan efektivitas dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Oleh karena itu untuk menjangkau masyarakat secara luas, sehingga diadakan pelayanan perizinan secara online yang dapat diakses masyarakat dengan mudah melalui website OSS yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam berbagai macam jenis pengurusan pelayanan perizinan.

b. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil dari penelitian, faktor-faktor penghambat yang ditemui yaitu:

1) Kurangnya Pemahaman Masyarakat Tentang OSS

Penerapan OSS merupakan sebuah transisi dari proses pelayanan publik secara manual menjadi online Hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat maupun pelaku bisnis yang akan mengurus perizinan berusaha, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menggunakan sistem online yang bisa diakses dengan mudah melalui internet dan bisa dijangkau kapan dan dimana saja. Namun berdasarkan observasi yang dilakukan, masih ditemukan ada beberapa masyarakat (pemohon perizinan) yang belum mengerti akan penggunaan teknologi informasi dan kurangnya informasi yang diperoleh. Hal ini merupakan salah satu faktor penghambat dalam mencapai efektivitas penerapan OSS di DPMPTSP Kabupaten Malang.

2) Sistem

Salah satu permasalahan yang ditemukan DPMPTSP Kabupaten Malang dalam mewujudkan tercapainya Efektivitas dalam penerapan

OSS adalah kelemahan dari website sistem OSS, dikarenakan kelemahan dari websitenya sendiri yang masih dalam tahap transformasi dari sistem *Offline* ke sistem *Online* sehingga pemerintah masih terus melakukan *update* dan *maintenance* sehingga website system OSS ini menjadi sempurna.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti menarik beberapa kesimpulan:

- 1) Penerapan *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang (DPMPTSP) telah dipersiapkan secara matang dengan menyiapkan

beberapa unsur-unsur pendukung berupa Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 dan unsur lain berupa website sistem OSS yang dikoordinasikan oleh Kementerian Koordinasi Bidang Perekonomian. Sementara itu DPMPTSP Kabupaten Malang mulai menerapkan OSS pada agustus 2018 dengan memenuhi beberapa elemen yang diperlukan dalam pengimplementasian digital pada sektor publik berupa dasar-dasar hukum, pengalokasian sumber daya, pengadaan infrastruktur IT yang kemudian diikuti dengan sosialisasi.

- 2) Penerapan *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang berjalan dengan efektif dan efisien karena telah memenuhi indikator efektivitas penerapan program kebijakan pemerintah menurut teori dari Sondang (2007:77). Yaitu, Proses analisis dan perumusan kebijakan, Kejelasan tujuan yang ingin dicapai, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, Pelaksanaan yang efektif dan efisien, Sistem monitoring dan pengadilan yang bersifat mendidik, Secara keseluruhan baik dari tahap persiapan, tahap penerapan hingga tahap pengawasan, penerapan OSS di Kabupaten Malang telah berjalan lancar

Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Agar dapat menjangkau seluruh komponen masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai program ini, maka DPMPTSP harus terus melakukan kegiatan sosialisasi kepada Masyarakat, hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti melalui website pmptsp.malangkab.go.id agar dapat menjangkau seluruh kalangan masyarakat dalam memperoleh informasi tentang pelayanan perizinan menggunakan OSS.
2. Mengenai hambatan yang ditemukan, DPMPTSP sebaiknya perlu menambahkan beberapa SDM (staff) yang khusus ditempatkan pada ruang layanan OSS sehingga tidak terjadi rangkap tugas oleh staff-staff yang telah ada sebelumnya

Daftar Pustaka

Buku:

- Agung, K. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.
- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

- Atmosudirdjo, P. D. (1983). *Hukum Administrasi Negara* (Vol. vii). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Berge. (2000). *Pengantar Hukum Perizinan Disunting Oleh Philipus M.Hadjon, Yuridik*. Surabaya.
- Budiani, N. W. (2007). *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran*. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 2.
- Budiman, A. N. (2004). *Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Davis, G. B. (2013). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Palembang: Maxikom.
- Effendy. (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Gelinas, J. D. (2012). *Accounting Information System*. South Western: Cengage Learning.
- Hartono, J. (2003). *Pengenalan Komputer Dasar Ilmu Komputer, Pemrograman, Sistem Informasi dan Intelegensi Buatan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hayat. (2017). *pelayanan*.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* (edisi ketiga ed.). Yogyakarta: Andi.
- Laudon, K. C. (2005). *Management Informations Systems Managing The Digital Firm*. Pearson Prentice Hall.
- Lukman, S. (2014). *Manajemen Kualitas Pelayanan*.
- Lukman, S. (2014). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Manan. (2001). *ketentuan-ketentuan mengenai peraturan penyelenggaraan hak kemerdekaan berkumpul*. Jakarta.
- Mardiasmo. (2016). *Efisiensi dan Efektivitas*. Jakarta: Andy.
- Miles, M. H. (2014). *Qualitative Data Analysis, A methods Sourcebook* (edisi 3 ed.). USA: Sage Publication.
- Millard, J. (2004). *Reorganisation of Government Back Offices for Better Electronic Public Services*.
- Moekijat. (2005). *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pekei, B. (2017). *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Jakarta Pusat: Taushia.
- Romney, M. &. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Romney, M. B. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Setya, R. (2006). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: UNY Press.
- Siagian, S. P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sutabri. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sutanta, E. (2003). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutanto, A. (2002). *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya*. Bandung: Lingga Jaya.
- Sutedi. (2015). *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik* (Vol. cetakan ketiga). Jakarta: Sinar Grafika. hal.49.
- Sutedi. (2015). *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik* (Vol. cetakan ketiga). Jakarta: Sinar Grafika. hal.38.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Ulum (2008). *Akuntansi Sektor Publik*, UMM Press, Malang.
- JURNAL**
- Asysyifa, Y. N. (2019). Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Pelayanan Perizinan . 56.
- Faridah J. S.N, (2021). Efektivitas Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata Di Kota Medan
- Marlina, (2018). Efektivitas Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Siak. Hal 50.
- Maulida. (2019). Efektivitas Penerapan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan.
- Maulida. (2019). Efektivitas Penerapan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan. hal.56.
- Sukma Faradiba,Slamet Muchsin., & Hayat. (2021). Efektivitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online Di Badan Pusat Statistik Kota Malang. Malang: Jurnal Inovasi Penelitian
- WEBSITE**
- <https://pm-ptsp.malangkab.go.id/pd/> (Diakses pada 02 Juni 2022)

<https://oss.go.id/> (Diakses pada 12 Juli 2022)

UNDANG-UNDANG

Undang Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha,

Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik