

EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN USAHA DENGAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION

(Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Batu)

Siti Fatimatuazzahrok¹, Didik Supriyanto², Hirshi Anadza³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail : 21901091175@unisma.ac.id

ABSTRAK

Perizinan berusaha secara elektronik, yang dikenal dengan *Online Single Submission (OSS)*, merupakan sebuah proses atau mekanisme penerbitan izin berusaha kepada pengusaha oleh instansi terkait melalui sistem yang terintegrasi secara elektronik. Sistem OSS sendiri dikembangkan dengan tujuan untuk mempercepat dan menyederhanakan proses persetujuan dan penanaman Modal sebagai salah satu langkah pemerintah untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik, khususnya di bidang persetujuan berusaha. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Menurut UU Pelayanan Persetujuan Berusaha Secara Elektronik tahun 2018, pemerintah daerah harus memiliki sistem OSS. Studi ini memanfaatkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan menggunakan teknik analisis yang disarankan oleh Budiani (2007). Penelitian ini menunjukkan seberapa efektif pelaksanaan Pelayanan Publik dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi sistem OSS di Badan Penanaman Modal Kota Batu. Faktor-faktor tersebut termasuk pemahaman masyarakat tentang program dan ketersediaan dana dan fasilitas. Studi ini juga menyelidiki peran pemerintah dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan kesejahteraan.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, *Online Single Submission*

Pendahuluan

Pelayanan Publik yang dilakukan guna mempermudah masyarakat untuk mendapatkan hak nya sebagai warga negara perlu dikembangkan dari waktu ke waktu. Pada hakikatnya, peningkatan kualitas Pelayanan Publik merupakan salah satu bentuk dan bukti tanggung jawab utama pemerintah dalam menyediakan barang dan jasa. Sebagai penyelenggara Pelayanan Publik, pemerintah bertanggung jawab untuk mendorong inovasi sehingga meningkatkan dan memajukan aspek teknologi. Namun, salah satu hal yang masih kurang mendapat perhatian pemerintah adalah proses penerbitan izin usaha atau izin operasional, yang dalam pelaksanaannya seringkali menimbulkan berbagai keluhan dari masyarakat.

Menanggapi berbagai tuntutan peningkatan Pelayanan Publik yang semakin meningkat, pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Untuk mendukung pelaksanaan peraturan ini, Badan Koordinasi Usaha (BKPM) bersama dengan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) mengembangkan sistem Perizinan Berusaha Terpadu atau *Online Single Submission (OSS)*.

Sistem ini dikembangkan dengan tujuan untuk agar memudahkan penduduk dan

pelakuusaha dalam mengajukan dan memperoleh izin usaha dan operasional secara efisien dan aman. Dengan pengalihan mandat, tugas dan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, mereka diberi hak dan tanggung jawab untuk mengelola izin usaha penduduk sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu daerah yang segera menerapkan sistem OSS setelah peraturan tersebut diterbitkan. Namun, hingga saat ini, pemerintah daerah terus berupaya meningkatkan dan mengembangkan sistem tersebut untuk meningkatkan efektivitas layanannya.

No.	Kabupaten/Kota	Waktu Penerapan
1.	Kab. Malang	Juli 2018
2.	Kab. Blitar	Agustus 2018
3.	Kab. Gresik	Agustus 2018
4.	Kab. Sidoarjo	Agustus 2018
5.	Kab. Pasuruan	Desember 2018
6.	Kota Malang	Januari 2019
7.	Kota Blitar	Januari 2019

Melihat permasalahan yang ada, maka dari itu Peneliti mengambil penelitian dengan mengkaji kasus :

“Efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha Dengan Sistem Online Single Submission (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu) ”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan dan efektivitas Pelayanan perizinan berusaha dengan sistem *Online Single submission* di Dinas Penanaman Modal Kota Batu ?
2. Apa saja aktor yang menjadi pendukung sistem *Online Single submission* di Dinas Penanaman Modal Kota Batu ?
3. Apa saja yang menjadi faktor Penghambat sistem *Online Single submission* di Dinas Penanaman Modal Kota Batu ?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelaksanaan Pelayanan perizinan usaha dengan sistem *Online Single submission* di Dinas Penanaman Modal Kota Batu.
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip *e-government* yang ada di Dinas Penanaman Modal Kota Batu.
3. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung efektivitas Pelayanan perizinan usaha dengan sistem *Online Single submission* di Dinas Penanaman Modal Kota Batu.
4. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat efektivitas Pelayanan perizinan usaha dengan sistem *Online Single submission* di Dinas Penanaman Modal Kota Batu.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Dapat diiharapkan penelitian dan kajian yang tertera ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat untuk peningkatan sistem distribusi ilmu yang positif bagi pelaksanaan sistem *Online Single submission* yang ada pada Dinas Penanaman Modal Kota Batu.
2. Manfaat Praktis
Bagi pemerintah diharapkan penelitian ini sebagai sarana atau bahan perbandingan dalam upaya memperbaiki Pelayanan Publik bagi masyarakat. Bagi masyarakat diharapkan penelitian ini menjadi acuan untuk pertimbangan dalam menghadapi permasalahan khususnya Pelayanan Publik.

Tinjauan Pustaka

Efektivitas

Efektivitas sering dipahami sebagai fokus pada pencapaian hasil dengan membandingkan masukan dan keluaran. Konsep efektivitas juga dikaitkan dengan keberhasilan suatu kegiatan

operasional ketika kegiatan tersebut memiliki dampak yang signifikan.

Sesuatu dapat dikatakan efektif jika diimplementasikan dengan benar dan dengan demikian memberikan manfaat yang diharapkan. Dalam konteks pencapaian tujuan, suatu organisasi dapat menunjukkan efisiensi tanpa harus efektif.

Dari penjelasan ini, dapat disimpulkan bahwa efektivitas mencerminkan suatu keadaan di mana rencana yang telah ditetapkan dapat diimplementasikan. Semakin banyak rencana yang berhasil atau tercapai diimplementasikan, semakin besar pula efektivitas kegiatan yang dilakukan. Dalam penilaiannya efektivitas menggunakan 3 pendekatan, yaitu : pendekatan sumber, pendekatan proses dan pendekatan tujuan.

Pelayanan Publik

Menurut Boediono (2003), Pelayanan Publik didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi dan memfasilitasi kebutuhan dasar penduduk sesuai dengan hak dan tanggung jawab warga negara, baik di bidang administrasi maupun di bidang Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh pemerintah atau lembaga terkait yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kualitas Pelayanan Publik mengacu pada keseluruhan kapasitas pemerintah atau penyelenggara Pelayanan untuk memberikan Pelayanan Publik dan umum berupa barang dan/atau jasa kepada penduduk secara optimal.

Online Single Submission (OSS)

Perizinan Berusaha Online (OSS) adalah sistem yang dikembangkan pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan izin usaha dan izin operasional. Penyelenggaraan PKB didasarkan pada prinsip-prinsip inti berikut: standar yang seragam, sistem yang terintegrasi, kemudahan akses, dan mekanisme penilaian mandiri.

Saat ini, Kota Batu merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan penerbitan izin usaha melalui sistem OSS. Hal ini sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 tentang Penerbitan Perizinan Berusaha, yang mengatur bahwa izin usaha diberikan kepada pelaku usaha untuk mendirikan dan menjalankan kegiatan usaha atau operasional yang dinilai berdasarkan risikonya.

Menyatakan bahwa “perizinan berusaha yang diberikan pada pelaku usaha guna merencanakan, memulai dan melaksanakan kegiatan usaha yang dinilai berdasarkan pada tingkat risiko kegiatan usaha”.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode

yang digunakan untuk menyelidiki kondisi suatu objek secara langsung. Peneliti berupaya mengevaluasi dan menganalisis efektivitas layanan Publik elektronik melalui wawancara dengan informan yang relevan dengan topik tersebut.

Untuk analisis data, Peneliti menggunakan kerangka kerja yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang menjelaskan jika proses analisis data adalah proses yang mencakup empat fase utama: pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data secara sistematis, serta kesimpulan dan verifikasi data atau keaslian yang dianalisis.

Setting dan Subjek Penelitian

Setting penelitian merupakan lingkungan direncanakan oleh Peneliti untuk dijadikan sebagai objek penelitian. Lokasi penelitian mengacu pada lingkungan atau lokasi yang telah ditetapkan Peneliti sebagai subjek penelitian dalam studi ini.

Lokasi penelitian yang dipilih untuk studi ini adalah Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Batu dan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (OSS) di Pusat Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu. Lebih lanjut, subjek penelitian meliputi pejabat pemerintah dan warga negara yang terlibat dalam penyediaan layanan Publik tersebut.

Koleksi dan Analisis Data

Data merupakan hasil dari pengamatan dan pengukuran yang bersifat empiris sehingga dapat mengungkapkan fakta mengenai karakteristik dari sebuah kasus tertentu. Dalam proses pengumpulan dan analisis data Peneliti memanfaatkan dua jenis sumber informasi, yaitu :

- a. Data Primer, Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh Peneliti atau tim Peneliti di lokasi atau subjek penelitian untuk memenuhi persyaratan penelitian masing-masing. Sumber data primer meliputi wawancara pribadi dengan informan yang terlibat.
- b. Data Sekunder, Di sisi lain, data sekunder adalah data yang tidak dikumpulkan langsung oleh pengumpul data. Data ini berfungsi sebagai pendukung dan harus relevan dengan fokus penelitian. Data sekunder biasanya diperoleh dari berbagai dokumen seperti buku, artikel, pedoman, atau dokumen resmi seperti *prosedur operasi standar* (SOP).

Keabsahan Hasil Penelitian

Penetapan keabsahan data diperlukan untuk teknik pemeriksaan yang didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Menurut Sugiyono (2018) terdapat empat kriteria yang digunakan dalam memeriksa keabsahan data, yaitu : kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

Teknik Analisis Data

Miles, Huberman, dan Saldana (2014) menyatakan bahwa analisis data yang dilakukan selama proses pengumpulan data mengubah perspektif Peneliti terhadap penyajian data dan membantu mereka mengembangkan strategi untuk menghasilkan data baru yang lebih relevan.

Miles, Huberman, dan Saldana menunjukkan bahwa alur analisis mengikuti model analisis interaktif. Dalam model penelitian ini, analisis data berlangsung dalam empat langkah: pertama, pengumpulan data; kedua, meringkas atau mengondensasi (kondensasi data); ketiga, penyajian data secara sistematis; dan keempat, inferensi dan verifikasi.

Pembahasan

A. Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Dengan Sistem Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Kota Batu.

Dinas Penanaman Modal Kota Batu telah menggunakan proses Perizinan Terpadu (OSS) Online untuk penerbitan izin sejak tahun 2020. Proses ini telah diperbarui sejalan dengan perubahan kebijakan pemerintah pusat. Penerapan OSS telah menyederhanakan proses pengajuan izin. P3B membantu mengamankan hingga mempercepat proses perolehan izin, termasuk izin yang diperlukan untuk memulai usaha, izin usaha, dan izin operasional, mulai dari di tingkat daerah maupun hingga pusat.

Layanan yang ditawarkan OSS sudah mulai diterapkan di Batu. Namun, perlu adanya penambahan tindakan dalam pemantauan. Sehingga dapat mengontrol program dengan baik.

B. Faktor Pendukung Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Dengan Sistem Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Kota Batu.

1. Sarana dan Prasarana. Untuk mencapai tujuan diperlukan *tools* atau fasilitas yang digunakan untuk mendorong atau menunjang keberhasilan tujuan organisasi.
2. Manajemen. Manajemen merupakan bentuk dukungan dari pihak penyelenggara maupun pihak ke-tiga terhadap sistem OSS

C. Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Dengan Sistem Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Kota Batu

1. Sumber Daya Manusia. Profesionalitas SDM atau staff juga menjadi pengaruh dalam proses pemberian layanan Publik, dengan kata lain sistem pengelolaan sumber daya yang kurang mumpuni atau kurang menunjang dapat menghambat

kepuasan masyarakat dalam menerima layanan Publik.

2. Kurangnya Inisiatif Pemahaman Masyarakat. Minimnya informasi yang didapat oleh masyarakat atau informasi dan kurangnya pemahaman terhadap teknologi informasi saat ini menjadi tantangan tersendiri oleh bnyak pihak.
3. Maanajemen Sistem Informasi. Sistem yang bermasalah atau *server down* akan menghambat pelaksanaan sistem Pelayanan perizinan yang dimana akan membuaat kendala dalam penerbitan izin usaha.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data di atas, para Peneliti menemukan bahwa sistem pengajuan permohonan daring satu kali di Badan Penanaman Modal Kota Batu, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Penerbitan Izin Usaha Secara Elektronik, berjalan dengan baik. Hasil penelitian dievaluasi menggunakan teori Budiani (2007) dengan indikator-indikator berikut: ketepatan sasaran program; publisitas program, dengan mempertimbangkan respons pemerintah terhadap pengaduan masyarakat. Pemerintah daerah tetap berkomitmen untuk menyediakan layanan Publik yang baik bagi pelakuusaha, meskipun masih banyak kendala yang dihadapi.. Berikut merupakan hasil kesimpulan dari indikator efektivitas sistem OSS pada Dinas Penanaman Modal Kota Batu :

- a. Ketepatan sasaran program : sistem Pelayanan Publik yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan hak san kebutuhan, melihat tidak adanya keluhan dari masyarakat ketika menerima Pelayanan, yang diperkuat lagi oleh indeks kepuasan masyarakat.
- b. Sosialisasi program : sosialisasi yang dilakukan oleh pihak yang terlibat adalah dengan memanfaatkan teknologi media sosial seperti instagram dan youtube, namun hal ini menjadi kendala dikarenakan masih terdapat pelakuusaha yang kurang menguasai media sosial.
- c. Tujuan program : dalam Keputusan tersebut sudah dijelaskan mengenai tujuan dari sistem perizina yang berbasis elektronik yaitu meningkatkan kualitas dari yang standar menjadi lebih baik untuk sistem tata kelola pemerintahan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, aplikasi OSS dapat dikatakan telah sesuai dengan tujuan program.
- d. Pemantauan program : pelaksanaan pemantauan program dilaksanakan secara berkala oleh Dinas Penanaman Modal Kota Batu.

Saran

Adapaun saran yang bermanfaat bagi pelaksana Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Kota Batu :

1. Meningkatkan program atau kegiatan sosialisasi aplikasi OSS kepada masyarakat, terutama sosialisasi oleh pihak dinas maupun yang bersangkutan secara langsung (offline) maupun tidak langsung.
2. Menyelenggarakan bimbingan teknologi khusus atau pelatihan khusus untuk tim operasional agar bisa meminimalisir dan dan menguasai sistem atau regulasi tersebut.

Daftar Pustaka

Buku

- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Gaspersz, V. 1997. Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. Gramedia Pustaka.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok: Rajawali Pers.

Buku Elektronik

- Feronica Monica. 2022. Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja. Banyumas: CV. Pena Persada.
- Juliantara, D. (2005). Peningkatan Kualitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik.
- Kurniawan, Siti Nur. 2021. Kualitas dan Strategi Pelayanan KPPS BMT Peta Cabang Jombang. Penerbit LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Nogi Hessel, Tangkilisan. 2005. Manajemen Publik. Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Umar Husein. 2002. Metode Riset Bisnis. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Undang – Undang

- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Ekonomi.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau *OnLine Single Submission (OSS)*.

Skripsi dan Jurnal

- Akadun. 2009. Teknologi Informasi Administrasi. Alfabeta. Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2006.
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulan Pengangguran. Jurnal Ekonomi dan Sosial, 2.
- Faridah J. S.N, (2021). Efektivitas Penerapan Sistem OnLine Single Submission (OSS) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Bina Media

- Mauzansyah, I. (2020). Application Of OnLine SingIe Submission (OSS) Innovation In The Integrated Investment And Service Of Regency Bulungga.
- Nopri, Ahadi (2010). Pengantar Manajemen. Jakarta : STIA – LAN Press.
- Siagian, S. P. (2002). Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sinambela, Lijan Poltak dan Sarton Sinambela (2021). Metodologi Penelitian Kuanitatif - Teori Dan Praktik. Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2013). Metodologi Penelitian Kualitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Syafriyani, Ida & Zaituna, Yuli Putri. 2018. “Penerapan E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi di BKPSDM Kabupaten Sumenep”. Journal of Public Sector Innovations.
- Zainuddin Muhlis. 2019. Efektivitas Penerapan E-Government di Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat. Journal of Goverment and Political Studies. Vol 02,
- Zulfahmi, Badri Muhammad, Susanti. Efektivitas Media E-Government dalam Mendukung Transparansi Informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi. V

Profil

Website Official Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu
Website Official OnLine Submission
Website Official Badan Standarisasi Nasional