

EFEKTIVITAS PENERAPAN *ONLINE SUBMISSION* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA LUBUKLINGGAU

Awang Azhari¹, Anton Mardoni²

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Musi Rawas

²Program Studi Administrasi Publik, Universitas Musi Rawas

Email: jihannabin@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to see the effectiveness of the Online Single Submission (OSS) application at the Lubuklinggau City Investment and One Stop Integrated Service Office in running an electronic-based service program. This study uses a qualitative descriptive method with a normative approach that explains, describes, and describes data collection techniques through observation, interviews, and documentation as well as data analysis techniques with stages of data reduction, data presentation and drawing conclusions. and verification. The results of the study indicate that the electronic-based service system using the Online Single Submission (OSS) application has been running well which is the main task of the Lubuklinggau City Investment and One Stop Integrated Service Office in providing business licensing services.

Keywords: *Effectiveness, Online Single Submission (OSS).*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Penerapan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Lubuklinggau dalam menjalankan program layanan berbasis elektronik. Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif dengan pendekatan normatif yang menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta teknik analisis data menurut Miles Huberman dalam Sugoyono, (2013) dengan tahapan reduksi data, penyajian data serta penerikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa sistim layanan berbasis elektronik dengan menggunakan aplikasi Online Single Submission (OSS) sudah berjalan dengan baik yang merupakan tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Lubuklinggau dalam memberikan layanan perizinan usaha.

Kata Kunci : *Efektivitas, Online Single Submission (OSS).*

PENDAHULUAN

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh aparatur Sipil. aparatur harus dapat merubah pelayanan publik yang kurang baik menjadi lebih baik. Gambaran buruknya layanan seperti tidak adanya kepastian layanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan membuat masyarakat memiliki posisi yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara layanan. Selain itu, masih tingginya Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang banyak terjadi menyebabkan biaya layanan menjadi lebih mahal. Proses yang panjang dan waktu yang lama dalam proses layanan menjadi permasalahan publik yang sering terjadi.

Pemerintah berperan sebagai fasilitator dan regulator yaitu menjalankan demokratis. Peranan Pemerintah ini menuntut agar Pemerintah (birokrasi) memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, berdasarkan aturan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Salah satu bidang yang menjadi sorotan masyarakat dewasa ini adalah pelayanan publik dibidang administrasi penanaman modal serta perizinan dan non perizinan. Bidang ini memiliki arti penting dalam kegiatan perekonomian dan berdampak pada bidang-bidang layanan lainnya.

Kondisi penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan selama ini "image" nya sangat buruk, tidak ada kepastian, sistem dan prosedurnya tidak jelas, persyaratan banyak dan beragam, proses berbelit-belit, lama dan tidak ada limit waktu, mahal dan sarat akan nuansa KKN serta pungli di Dinas Penanaman Modal dan PTSP lubuklinggau . Buruknya kondisi ini berdampak dengan terganggunya iklim investasi dan aktivitas kegiatan usaha dan perekonomian masyarakat di Kota Lubuklinggau khususnya.

Dalam Organisasi Pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang berasal dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang berasal dari pelaku usaha pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelaku usaha secara keseluruhan. Oleh karena itu untuk menangani masalah-masalah yang dihadapi di atas, maka dikeluarkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, merupakan pedoman yang mengatur pokok-pokok dan tata cara membangun sistem penanaman

modal serta perizinan dan non perizinan yang akuntabel, transparan, demokratis, efisien dan efektif serta sederhana.

Di Lubuklinggau kantor yang mengurus tentang perizinan adalah Dinas Penanaman Modal dan PTSP. Pembentukan dan kelembagaan Dinas Penanaman Modal dan PTSP kota Lubuklinggau yaitu upaya mewujudkan pelayanan perizinan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Lubuklinggau sebenarnya sudah dimulai sejak 2006 dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Seiring dengan perkembangan zaman, dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, DPM-PTSP Kota Lubuklinggau telah memanfaatkan teknologi informasi. Hal ini disebabkan juga karena pertambahan kewenangan izin yang diurus oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau ternyata tidak diimbangi dengan kesiapan pegawai.

Pelayanan yang berbasis e-Government dengan menyediakan informasi dan pelayanan yang lebih lengkap dan memudahkan masyarakat dalam hal mengurus perizinan mulai dari tahap pemohon samapai pada tahap penerbitan dokumen, melalui *Online Single Submission (OSS)*.

Pelayanan berbasis sistem *online* ini dihadirkan sebagai bentuk pelayanan prima kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan di Kota Lubuklinggau. *Online Single Submission (OSS)* merupakan aplikasi yang digunakan untuk segala proses registrasi dan pengajuan perizinan usaha serta pengajuan perizinan lainnya yang termasuk di dalam layanan perizinan berusaha menurut Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dengan alamat <http://oss.go.id>. OSS diluncurkan pemerintah pusat pada 8 Juli 2018 dan diwujudkan pada tanggal 5 Januari 2020 di DPM-PTSP Kota Lubuklinggau.

perizinan yang terbagi menjadi 11 bidang perizinan. Setelah beberapa bulan berjalan penerapannya masih banyak yang harus dibenahi, seperti belum maksimalnya sarana dan prasarana yang dimiliki seperti jaringan internet yang lamban dan ketika listrik padam maka jaringan internet padam juga serta kurangnya kemampuan sumber daya manusia dalam penerapan aplikasi *OSS* ini. Selain itu masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tidak tahu tentang adanya *OSS* membuat masyarakat tidak mengetahui keberadaan dari *OSS*. Diakui bahwa saat ini perizinan secara elektronik yang telah di terapkan oleh DPMP-TSP Kota Lubuklinggau ini belum diketahui atau dipahami secara baik oleh masyarakat.

Pemerintah pusat membangun, mengembangkan dan mengoperasikan sistem *OSS* terintegrasi dan menjadi gerbang dari sistem pelayanan pemerintahan yang telah ada pada kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah. Sistem *OSS* ini menjadi acuan utama (*single reference*) dalam pelaksanaan perizinan berusaha.

TINJAUAN PUSTAKA

Marlina (2018) Universitas Riau dalam penelitian ilmiah yang berjudul Efektivitas Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-TPSP) Kabupaten Siak, dimana dalam penelitian tersebut membahas tentang kegunaan dari Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) yang memberikan efek positif pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak. Selain itu juga ada kendala seperti kurangnya sosialisasi dan kendala teknis seperti terputusnya aliran listrik.

Cici Malitha Wulandari (2019) Universitas Riau dalam penelitian ilmiah yang berjudul Efektivitas Penerapan E-Government melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi. Pada penelitiannya menjelaskan pelaksanaan dan hambatan dalam penerapan E-Government melalui SIPPADU.

Fahdly Usman (2018) Universitas Riau dalam penelitiannya yang berjudul pelaksanaan pelayanan publik melalui Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Pada penelitian ini menjelaskan tentang transparansi pelayanan, keterbukaan dalam ketersediaan informasi terkait pelayanan perizinan dan non perizinan yang dibutuhkan masyarakat dan dapat diakses sehingga mempermudah masyarakat dalam hal perizinan usahanya secara online.

Sedangkan penelitian penulis berjudul Efektifitas penerapan Online Sigle Submission (OSS) dalam program e-Government pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, pada penelitian ini menjelaskan tentang penerapan OSS di Kota Lubuklinggau dan kendala apa yang dihadapi oleh DPM-PTSP Kota Lubuklinggau dalam melaksanakan program ini. Dengan demikian jelaslah fokus dan lokus.

Efektivitas berasal dari kata "efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan berhubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (view point) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi. Berdasarkan penjelasan tersebut, bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Pengertian lain dari kata efektivitas adalah suatu tingkat prestasi organisasi dalam mencapai tujuannya, yang berarti bahwa kesejahteraan tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai".

Kurniawan (2005:109) dalam Transformasi Pelayanan Publik mendefinisikan "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 Pasolog (2007:88) "efektivitas pada dasarnya berasal dari kata "efek" dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif, namun jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal itu dikatakan tidak efektif".

Untuk mempercepat pelaksanaan berusaha di Indonesia, pemerintah pada tanggal 26 september 2017 telah mengeluarkan Perpres Nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan Pelaksanaan Berusaha melalui instrumen pembentukan satuan tugas di Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yang bertugas mengawal pelaksanaan investasi/berusaha dan membantu penyelesaian perizinan yang diperlukan, membolehkan investor/pelaku usaha yang akan melakukan kegiatan dikawasan Ekonomi khusus, kawasan Industri, kawasan strategis Pariwisata Nasional dan perdagangan bebas serta pelabuhan bebas menunda perizinan tertentu, menyederhanakan regulasi dan memudahkan birokrasi perizinan berusaha, menggunakan data/dokumen bersama dalam perizinan berusaha serta meyatukan pengajuan, proses, dan pengeluaran perizinan berusaha melalui sistem pengelolaan perizinan secara terpadu secara elektronik (Online Single Submission).

Online Single Submission (OSS) adalah sistem perizinan berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan perizinan di daerah dan pusat dalam rangka mempermudah kegiatan usaha di dalam negeri.OSS ini juga merupakan amanat dari Perpres Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan berusaha. Kebijakan single submission merupakan implementasi tahap kedua dari Peraturan Presiden (Perpres) No. 91/2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Kementerian Koordinator Perekonomian mengklaim konsep one single submission (OSS) yang sedang digodok pemerintah saat ini lebih unggul dari China. Kesimpulan itu di dapat setelah melakukan Teleconference dengan perwakilan Indonesia di enam negara yakni Kuala Lumpur, Bangkok, Hanoi Beijing, Taipei, dan Abu Dhabi.

Tujuan dibentuknya pelayanan terpadu satu pintu adalah untuk mempermudah proses perizinan dalam mendirikan suatu usaha yang selama ini dikeluhkan para pelaku bisnis. Masyarakat ataupun investor menganggap terlalu lama dalam mengurus proses perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen.

Yang melatar belakangi diperlukannya PTSP cukup jelas, yakni menyelenggarakan layanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan perizinan bebas dari pungli, transparan, dan lebih jelas mengenai informasi persyaratan, biaya dan waktunya yang dapat dilakukan dalam satu tempat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan memberikan gambaran tentang Efektivitas Penerapan Online Single Submission (OSS) dalam program e-Government pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau. Fokusnya adalah menggambarkan atau menjelaskan permasalahan yang ada dan memberikan jawaban atas permasalahan tersebut.

Lokasi penelitian berada di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau. Jadwal penelitian akan dilaksanakan selama 7 bulan, dimulai dari awal proses pengajuan judul hingga pengumpulan skripsi, dari Januari 2021 hingga selesai.

Jenis dan sumber data disesuaikan dengan fokus penelitian. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui observasi, wawancara, dan informan. Data sekunder diperoleh melalui studi perpustakaan, sumber buku, jurnal ilmiah, dan dokumentasi tempat penelitian.

Teknik pengumpulan data melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian menggunakan purposive sampling, di mana informan dipilih karena dianggap tahu tentang situasi yang diteliti.

Analisis data dilakukan melalui langkah-langkah seperti reduksi data, penyajian data, dan interpretasi data. Siklus analisis data kualitatif mengikuti langkah-langkah yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yaitu pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ilmiah yang disebut juga dengan laporan penelitian atau laporan ilmiah. Hasil dari penelitian ini ditulis melalui tahap-tahap berdasarkan teori tertentu dan megunakan metode ilmiah yang sudah disepakati oleh para ilmuwan, hasil penelitian pada hakekatnya menyajikan kebenaran ilmiah hasil penelitian, pengamatan dan hasil analisis yang cermat. Hasil penelitian ini adalah hasil akhir dari keseluruhan dari triangulasi data wawancara, observasi dan dokumentasi yang diambil penelitian ini di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau di kesimpulan akhir supaya lebih benar keabsahan datanya.

Pemahaman terhadap masalah yang membantu menemukan asumsi-asumsi yang tersembunyi, mendiagnosis penyebab-penyebabnya, memetakan tujuan yang memungkinkan, memadukan pandangan yang bertentangan dengan rancangan peluang kebijakan baru. Prumusan masalah merupakan sumber dari kebijakan publik, dengan pemahaman dan identifikasi masalah yang baik maka perencanaan kebijakan dapat disusun, perumusan yang dilakkan oleh mereka yang mempunyai kapasitas untuk itu. Proses kebijakan puplik dimulai dengan kegiatan merumuskan masalah secara benar, karena kebrhasilan atau kegagalan dalam melakukan perumusan kebijakan ini akan sangat berpengaruh pada proses kebijakan seterusnya.

Dasri hasil obsevasi wawancara dan dokumentasi yang dilakukan pada hari Senin 15 Juni 2021 peneliti melihat kegiatan yang ada di Kantor Dinas DPM-PTSP Kota Lubuklinggau. Salah satu kegiatan rutin yang dilakukan oleh kepala bidang Perizinan Usaha yaitu bapak **Effri Rafiq Suraztian.ST**, peneliti menanyakan sudah berapa lama penerapan aplikasi OSS di DPM-PTSP di Kota Lubuklinggau.

“Pelayanan berbasis sistem online ini khususnya didang perizinan usaha dengan menggunakan aplikasi OSS ini mulai diluncurkan oleh pemerintah pusat pada tanggal 8 Juli 2018 dan diwujudkan di Dinas Penanaman Modal Dan PTSP pada tanggal 5 Januari 2019 jadi kuarng lebih sudah 2 tahun 8 Bulan kita menggunakan sistem perizinan dengan menggunakan aplikasi OSS.”

(Hasil wawancara senin 15 Juni 2021)

Ditambahkan Oleh kepala Dinas DPM-PTSP **Hendra Gunawan, S.STP**

“Dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, jadi pemerintah Kota Lubuklinggau perlu menerapkan layanan perizinan perbasis elektronik,”

(Hasil wawancara 17 Juni 2021)

Dari hasil obsevasi wawancara dan dokumentasi yang dilakukan pada hari Senin 17 Juni 2021 peneliti melihat kegiatan yang ada di Kantor Dinas DPM-PTSP Kota

Lubuklinggau. Salah satu kegiatan rutin yang dilakukan oleh kepala Seksi Pelayanan Perzinan Usaha diruang pelayanan peneliti menggali informasi tentang adakah peningkatan pada tiap bulanya yang mengajukan surat izin usaha.

Berikut penjelasan dari bapak **Firmansyah,SE** selaku kepala seksi pelayanan perizinan DPM-PTSP.

“Semenjak di berlakukan pengajuan surat izin usaha melalui aplikasi OSS, sampai dengan saat ini per 1 Juni sampai dengan sekarang sudah tercatat 310 yang mengajukan surat izin usaha.”

(hasil wawancara 17 Juni 2021)

Hal senada yang disampaikan oleh ibu **Ellya Roza S.si** Selaku kepala seksi pemerosesan izin usaha.

“Semenjak di berlakukan pengajuan surat izin usaha melalui aplikasi OSS mengalami peningkatan jumlah pada tiap bulannya terutama pada penerbitan NIB.”

(hasil wawancara 17 Juni 2021)

Pemerintah memperluas Fasilitas Pengurangan Pajak Penghasilan Badan (*tax holiday*) untuk mendorong investasi langsung pada industri perintis dari hulu hingga hilir guna mendorong pertumbuhan ekonomi. Dalam hal ini, pemerintah menyempurnakan ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 35/PMK.010/2018 tentang Pemberian Fasilitas Pengurangan Pajak Penghasilan Badan.

Hal ini bertujuan untuk lebih mendorong peningkatan nilai investasi di Indonesia. pemerintah memandang perlu untuk memperluas cakupan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLUI) yang dapat diberikan fasilitas tax holiday.

Dasri hasil obsevasi wawancara dan dokumentasi yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 Juni 2021 peneliti melihat kegiatan yang ada di ruang pelayanan Kantor Dinas DPM-PTSP Kota Lubuklinggau. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh bapak **Adi Dermawan, A.md** selaku operator OSS, peneliti menanyakan apakah kemudahan atau prosedur menggunakan aplikasi OSS.

“Sejak diberlakukan izin menggunakan aplikasi OSS, saya selaku operator asalkan dokumen yang menjadi syarat sudah lengkap saya rasa tidak ada lagi kendala asal jaringan internet lancar. beberapa tahapan validasi itu terkadang izin pun tidak keluar kalau dokumen dinyatakan tidak lengkap”. Kalau bicara soal hambatan terutama pada jaringan internet dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang mengajukan yang tidak valid.

(Hasil Wawancara 21Juni 2021)

Hal ini diperkuat oleh kepala seksi rekomendasi ibu **Fransiska Romana, SE**

“Kalau sebelum menggunakan OSS setiap pelaku usaha harus melengkapi dokumen terlebih dahulu akan tetapi setelah adanya OSS para pelaku usaha mendaftarkan izin usaha dulu baru melengkapi dokumen-dokumen yang menjadi syarat, intinya para pelaku usaha diberikan kesempatan untuk membuka usahanya dahulu sambil melengkapi dokumen yang disyaratkan.”
(Hasil Wawancara 21Juni 2021)

Dari hasil obsevasi wawancara dan dokumentasi yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 23 Juni 2021 peneliti melihat kegiatan yang ada di ruang pelayanan Kantor Dinas DPM-PTSP Kota Lubuklinggau. Salah satu kegiatan yang dilakukan sedang memandu pelaku usaha dalam mendaftarkan izin usaha oleh bapak **Adi Dermawan, A.md** selaku operator OSS, peneliti apakah ada persamaan persyaratan atau prosedur sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi OSS.

“Kalau bicara tentang perbedaan sebelum menggunakan OSS para pelaku usaha harus datang ke kantor Dinas untuk menanyakan apa saja syarat dalam pengurusan surat izin usaha, kemudian pelaku usaha datang lagi ke kantor dinas dan membawa berkas yang telah dilengkapi untuk diajukan ketahap selajutnya. Akan tetapi setelah menggunakan oss masyarakat atau pelaku usaha yang mengajukan izin usaha bisa dari rumah dengan mengakses <http://oss.go.id>. Dan apabila terdapat kendala bisa datang ke kantor dinas dan kami siap memandu dalam pengurusan surat izin usaha.”
(Hasil Wawancara 23Juni 2021)

Hal ini diperkuat oleh kepala seksi pelayanan yaitu bapak **Firmansyah,SE** bahwa.

“Apabila terdapat kendala dalam mengajukan surat izin usaha menggunakan OSS masyarakat dapat langsung datang ke kantor dan kami siap untuk membantu dan tidak dipungut biaya atau gratis.”

Berikut penjelasan dari ibu **Melani** selaku staf kantor perusahaan yang bergerak pada bidang jasa konstruksi :

“Menurut saya pribadi aplikasi OSS adalah program pusat yang harus diterapkan pada tiap daerah dan kalau bicara tentang perbedaan antar sebelum dan sesudah menggunakan OSS saya rasa lebih enak sudah menggunakan oss karena kami bisa mendaftarkan surat izin usaha dari rumah gak perlu ke kantor, kalau ada poin yang kurang dimengerti saya baru ke kantor dan bisa dibantu oleh operator.”

(hasil wawancara Senin 23 Juni 2021)

Dari hasil obsevasi wawancara dan dokumentasi yang dilakukan pada hari Senin 25 Juni 2021 peneliti tertus menggali informasi tentang perencanaan pengembangan Aplikasi.

Berikut penjelasan bapak **Effri Rafiq Suraztian.ST**, selaku kepala bidang perizinan usaha.

“OSS diharapkan mampu memberikan layanan terbaik dalam rangka percepatan, peningkatan, cepat, tepat, aman, nyaman, efektif dan efisien. Upaya penyempurnaan sistem berbasis elektronik ini merupakan rantai kegiatan yang tidak pernah putus. Tingginya perkembangan berbasis elektronik dengan segala teknologi dan asesornya merupakan suatu kondisi yang harus diantisipasi secara berkesinambungan. Kenyamanan berinteraksi dengan OSS merupakan salah satu keberhasilan OSS. Renaca kedepan mengembangkan Sistem Informasi Bangunan Gedung (SIMBG) terintegrasi dengan OSS.”

(Hasil Wawancara 25Juni 2021)

Pembahasan dalam penelitian ini tidak diarahkan pemberian justifikasi atau penetapan secara sepihak bahwa Penerapan Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, sudah baik ataupun belum baik. Pembahasan dalam penelitian ini diarahkan untuk lebih memberikan makna terhadap hasil dari penelitian pemberian makna dilakukan dengan mengakaji referensi konsep, teori atau penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan hasil penelitian sesuai aspek Penerapan Online Single Submission.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan Efektifitas penerapan Online Single Submission, hal ini dapat diamati dari ketiga aspek yaitu Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, Tingkat Keberhasilan yang diperoleh dan Produk Kreatif.

Dalam Organisasi Pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang berasal dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang berasal dari pelaku usaha pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelaku usaha secara keseluruhan.

Dari hasil data penelitian yang telah dipaparkan, peneliti mendapatkan bahwa efektifitas penerapan Online Single Submission di Dianas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu berjalan dengan baik, mengenai hal tersebut dapat dilihat dari adanya peningkatan jumlah izin usaha yang dikeluarkan sebelum dan sesudah menggunakan layanan perizinan berbasis elektronik yang dilakukan oleh kantor dinas. Berikut ini peneliti akan menjabarkan dari data hasil penelitian diatas sebagai berikut.

Penelusuran data berkenaan dengan efektifitas penerapan Online Single Submission di Dianas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu dilakukan

dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi dengan beberapa informan utama maupun informan pendukung.

Serta penjelasan teori Menurut Pasolog (2007:88) "efektivitas pada dasarnya berasal dari kata "efek" dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Hasil tersebut diperoleh informasi bahwa dalam penerapan sistem perizinan berbasis e-Governmen dengan menggunakan aplikasi OSS harus lebih ditingkatkan lagi terutama dalam hal layanan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, antarlain : akuntabilitas yang diartikan sebagai kewajiban untuk mempertanggung jawabkan kinerjanya; keterbukaan dan transparansi (*opennes and transparency*) dalam arti masyarakat tidak hanya dapat mengakses suatu kebijakan tetapi juga ikut berperan dalam proses perumusannya; ketaatan hukum dalam artian seluruh kegiatan didasarkan pada aturan hukum yang berlaku dan aturan hukum tersebut dilaksanakan secara adil dan konsisten; dan partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan pemerintahan umum dan pembangunan.

Konteks dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama oleh karena masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi manfaat serta nilai yang diperoleh atas pelayanan dalam instansi pemerintah.

Organisasi merupakan suatu kesatuan kompleks yang berusaha mengalokasikan sumber daya manusia secara penuh demi tercapainya suatu tujuan. Apabila suatu organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif. Salah satu tujuan dari organisasi adalah peningkatan kinerja aparatur. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya. Seiring dengan perkembangannya, semua organisasi dituntut untuk dapat bersaing memberikan pelayanan yang maksimal, tidak terkecuali organisasi pemerintah.

Demikian pula halnya dengan aparat pemerintah. Armstrong dan Baron (dalam Wibowo 2007:2) menjelaskan bahwa kinerja (*performance*) adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Sedangkan menurut Widodo (2006:78) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya

dengan hasil seperti yang diharapkan. Dari definisi di atas kinerja lebih ditekankan pada tanggungjawab dengan hasil yang diharapkan.

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau (DPMPTSP) mempunyai beberapa tugas pokok dan fungsi, di antaranya adalah melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal yang menjadi kewenangan desentralisasi, tugas dekonsentrasi dan tugas pembantuan.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana di atas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyelenggarakan fungsi:

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau (DPMPTSP) mempunyai beberapa tugas pokok dan fungsi, di antaranya adalah melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal yang menjadi kewenangan desentralisasi, tugas dekonsentrasi dan tugas pembantuan.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana di atas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal;
2. Penyelenggaraan tugas di bidang Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal;
3. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal;
4. Pelaksanaan urusan kesekretariatan;

Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi. Berdasarkan penjelasan tersebut, bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Pengertian lain dari kata efektivitas adalah suatu tingkat prestasi organisasi dalam mencapai tujuannya, yang berarti bahwa kesejahteraan tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai".

Hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dari pembahasan diatas tentang penerapan sistem perizinan berbasis e-governman di DPM-PTSP dengan menggunakan aplikasi OSS sudah diterapkan, dilihat dari peningkatan jumlah izin usaha yang dikeluarkan.

Aparatur negara dituntut untuk memiliki kinerja yang baik, sehingga perlu adanya penilaian kinerja secara proporsional terhadap setiap program dan aktivitas aparatur.

Penilaian kinerja Aparatur Sipil Negara dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1979 Tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Aparatur Sipil Negara. Unsur-unsur yang dinilai dalam melaksanakan penilaian pelaksanaan pekerjaan adalah kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa, dan kepemimpinan.

Dengan penilaian ini, setiap aparatur mampu menilai ketetapan strateginya, menangani segala urusan administrasi seperti gaji, promosi, pemberian sanksi bagi yang melanggar ketentuan keaparaturan dan lain sebagainya. Selain itu Aparatur Sipil Negara juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 05 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Undang-Undang tersebut menjelaskan tentang pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN), asas, prinsip, nilai dasar, kode etik, kode perilaku, jenis, status, kedudukan ASN, dan hal-hal lain yang menyangkut Aparatur Sipil Negara (ASN).

Seiring dengan perkembangannya, semua organisasi dituntut untuk dapat bersaing memberikan pelayanan yang maksimal, tidak terkecuali organisasi pemerintahan. Demikian halnya dengan aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi pemerintah juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat karena hal tersebut sudah merupakan salah satu fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah. Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang harus dapat memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Kemajuan suatu instansi seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau sangat ditentukan dari kinerja dan keefektifan para

pegawai dalam menjalankan tugasnya. Setiap instansi pada umumnya mengharapkan para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif.

Pengaturan mengenai OSS ada berdasarkan **Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PP 24/2018)**. Dengan berlakunya **PP 24/2018**, hampir seluruh perizinan berusaha di berbagai sektor usaha harus diurus dan diterbitkan melalui OSS. Bagi Anda yang ingin mengurus perizinan bisnis melalui sistem OSS.

Serta penjelasan teori menurut Sondang P (2001 h:36), efektifitas merupakan pemefaaan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah yang secara sadar yang ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan jumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil hasil kegiatan semakin mendekati sasaran,berarti makin tinggi efektifitasnya.

Dari observasi, wawancara dan dokumentasi diatas dapat disimpulkan sementara bahwa e- government menggunakan aplikasi OSS disambut baik oleh pengguna baik Dinas itu sendiri maupun masyarakat dalam pengurusan izin usaha.

OSS adalah sistem yang telah terintegrasi dengan sistem-sistem perizinan dari lembaga pemerintah seperti sistem Administrasi Hukum Umum (AHU), Direktorat Jenderal Pajak untuk pengurusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), administrasi kependudukan, dan sistem perizinan lainnya. Artinya, data badan usaha yang Anda masukkan ke dalam OSS adalah data yang valid dan terintegrasi di sistem lembaga pemerintahan lainnya yang bersangkutan. Misalnya, jika Anda mendaftarkan PT, data yang Anda masukkan adalah data yang telah diverifikasi dan terintegrasi di sistem AHU.

Sebelum melakukan pengurusan perizinan usaha melalui sistem OSS, pelaku usaha harus terlebih dahulu mengurus pendirian badan usaha, karena data pendirian badan usaha harus didaftarkan dan direkam terlebih dulu ketika melakukan pendaftaran badan usaha di OSS. Setelah mendapatkan pengesahan badan usaha di Kementerian Hukum dan HAM, Anda dapat mengurus perizinan berusaha melalui OSS dengan mendaftarkan diri pada portal web OSS di oss.go.id. Setelah mendaftarkan diri, Anda akan memperoleh akun yang akan digunakan untuk mengakses OSS.

Berdasarkan **PP 24/2018**, pelaku usaha dibedakan menjadi perorangan dan non-perorangan (meliputi badan usaha seperti persekutuan perdata, CV, firma, PT, dan yayasan). Bagi perorangan, OSS dapat membuat akun dengan hanya mengisi Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan data diri berdasarkan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Berbeda dengan pelaku usaha perorangan, pelaku usaha non-perorangan wajib mendaftarkan diri berdasarkan data mengenai pendirian badan usaha yang tercantum pada akta pendirian. Pelaku usaha juga harus memasukkan data dari penanggung jawab badan usaha, seperti direktur utama PT atau orang lain yang ditunjuk sebagai perwakilan dari badan usaha untuk persekutuan perdata, firma, atau CV.

Dari observasi, wawancara dan dokumentasi diatas dapat disimpulkan sementara perlu adanya peningkatan layanan dan penyempurnaan sistem.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi dan analisis yang dilakukan oleh peneliti tentang Efektivitas Penerapan *Online Single Submission (OSS)* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, serta hambatan-hambatan dalam efektivitas Penerapan *Online Single Submission (OSS)* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, maka dalam bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dari penelitian serta sasaran bagi pihak yang

berkepentingan dan berkaitan yaitu Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau.

1. Dengan adanya kebijakan pelayanan terpadu satu pintu Kota Lubuklinggau, masyarakat bisa mengurus segala jenis perizinan dalam satu tempat saja. Namun sejalan dengan adanya OSS yang diterapkan oleh DPM-PTSP Kota Lubuklinggau masyarakat bisa lebih mudah dalam mengurus perizinan. Masyarakat hanya perlu mengetahui mekanisme pengajuan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pengurusan izin secara online lalu mereka bisa langsung mengetahui status perizinan yang mereka urus tanpa sering datang ke kantor DPM-PTSP untuk mengetahui apakah izin yang mereka urus sudah selesai.
2. OSS yang di selenggarakan oleh DPM-PTSP Kota Lubuklinggau sudah efektif. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah yang mengurus perizinan hambatan yang terjadi seperti adanya gangguan jaringan pada saat operasional, ini dapat menghambat efektivitas dari Online Single Submission itu. Karena proses pendataan, verifikasi dan notifikasi membutuhkan jaringan untuk mengakses OSS tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Arikunto., s 2009 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Refisi 6.*

Jakarta : Rineka cipta.

Effendi, Onong Uchjana, 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek Cetakan Kesembilan Belas.* Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Danim, Sudarwan, 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok.* Jakarta : Rineka Cipta

Hartono, Jogyianto, 2000. *Pengenalan Komputer Dasar Ilmu Komputer, Pemrograman, Sistem Informasi dan Intelegensi Buatan.* Yogyakarta

Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*

Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik.* Bandung : Alfabeta

Sugiono. 2005 *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: CV. Alfabeta.

Sondang P 2011 siagian. *Menjelajahi Kajian Efektivitas Terhadap Hukum,* Jakarta, Yarsip Watampone

Sondang P. Siagian, 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : PT. Rineka Cipta

Peraturan Perundang-Undangan

Pemerintahan Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 64 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik 74

Pemerintahan Indonesia. 2006. Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau. Lembaran RI Tahun 2006 No. 24. Jakarta : Sekretariat Negara

Pemerintahan Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembaran RI Tahun 2009 No. 25. Jakarta : Sekretariat Negara Pemerintah Indonesia. 2018.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Lembaran RI Tahun 2018 No. 24. Jakarta : Sekretariat