

ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM SINGLE SUBMISSIN(OSS) DALAM MEMPERMUDAH PERMOHONAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PRINGSEWU

RiskiAndayani¹, Muhammad²,IingLukman³

Perogram Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen universitas Malahayati

Jl. Pramuka No. 27 Kemiling, bandarlampung 35153, Telp.0721271112,FAX :27119

Gmail:riskiandayani17@gmail.com,muhammad@malahayati.ac.id,ling@malahayati.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan sistem Online Single Submission dalam memfasilitasi pengajuan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Layanan Satu Atap di Kabupaten Pringsewu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan dokumen, hasil penelitian yang dilakukan dalam penerapan aplikasi perizinan melalui sistem Online Single Submission (OSS) dikatakan efektif namun masih ada beberapa kendala yang dialami, hal ini didasarkan pada pemahaman pelaku usaha terkait penggunaan sistem OSS. Melalui pembinaan yang diberikan oleh karyawan kepada pelaku usaha telah terlaksana dengan baik, sasaran utama dalam aplikasi ini adalah untuk memberikan kemudahan izin usaha bagi masing-masing pelaku usaha dan tujuan penerapan sistem OSS telah tercapai meskipun jumlah pelaku usaha dalam pengelolaan izin usaha telah mengalami fase naik turun. . Untuk mencapai tujuan sistem OSS, dilakukan dengan meningkatkan akses infrastruktur dan layanan dasar perizinan usaha di Kabupaten Pringsewu untuk mendukung terwujudnya izin usaha yang produktif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Efektivitas, OS sistem

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of the application of the Online Single Submission system in facilitating licensing applications at the Office of Investment and One Stop Services in Pringsewu Regency, this study uses a descriptive qualitative approach. Data collection techniques are carried out by means of observations and documents, the results of research conducted in the application of licensing applications through the Online Single Submission (OSS) system are said to be effective but there are still some obstacles experienced, this is based on the understanding of business actors regarding the use of the OSS system. Through the guidance provided by employees to business actors, it has been carried out well, the main target in this application is to provide ease of business licenses for each business actor and the purpose of implementing the OSS system has been achieved even though the number of business actors in managing business permits has experienced an up and down phase. . To achieve the goals of the OSS system, it is carried out by increasing access to infrastructure and basic services for business licensing in the Pringsewu district to support the realization of productive and sustainable business licenses.

Keyword: *Effectiveness, system OS*

1. Latar Belakang

Suatu BKPM RI Nomor 13 Tahun 2017 menjelaskan, penanaman modal merupakan segala bentuk kerjaan menanam saham, baik oleh dalam negeri atau asing agar dapat membentuk usaha di negara Republik Indonesia. Penanaman modal/saham adalah suatu bentuk penanaman terhadap wilayah agar dapat memperluas ekonomi daerah.

Hasil riset Ombudsman pada tahun 2017 menunjukkan bahwa sebagian besar instansi pelayanan publik masih memiliki rapor merah, baik dari tingkat nasional maupun daerah. Hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik di kementerian/lembaga dan pemerintahan daerah rerata masih menunjukkan tingkat kepatuhan rendah dengan jumlah entitas yang semakin berkurang. Lalu pada diskusi pertengahan tahun 2019 lalu, menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan publik masih rendah. Pengaduan atau laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang telah dilakukan penanganan dan penyelesaian oleh Ombudsman sepanjang tahun 2019 mencapai 11.087 aduan, jumlah ini meningkat dari tahun 2018 yang mencapai 10.985. mekanisme penerimaan keluhan masyarakat juga belum dibuat secara sistematis. Ketika pelayanan publik masih rendah maka menunjukkan bahwa negara masih gagal untuk berperan bagi masyarakatnya (<https://ombudsman.go.id>).

Di Indonesia sendiri proses perizinan justru sering menjadi penghambat utama masuknya investasi. Berdasarkan data Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) tahun 2019, terdapat sebanyak 190 kasus investasi yang tersandung masalah, sehingga menghambat proses merealisasikan investasinya. Kasus ini bermunculan disebabkan oleh berbagai faktor penghambat antara lain masalah perizinan, pengadaan lahan, dan regulasi/kebijakan. Kepala BKPM Rizal Calvary memaparkan sebanyak 32,6% karena perizinan, pengadaan lahan 17,3%, dan regulasi/kebijakan sebanyak 15,2%. (<https://www.hukumonline.com>).

OSS digunakan dalam pengajuan suatu usaha oleh pemohon dengan karakteristik sebagai berikut: Berbentuk badan usaha maupun perorangan; Usaha mikro, kecil, menengah maupun besar; Usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS. Usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri, maupun terdapat komposisi modal asing. Melalui sistem pelayanan berusaha yang secara elektronik, maka semua pengurus izin usaha bisa melakukannya secara cepat, tepat dan efisien. Bagi perusahaan maka syarat seperti pada umumnya yaitu harus terlebih dahulu mengurus legalitas badan usaha melalui notaris dan bagi usaha perorangan cukup dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Permasalahan pada perizinan juga terdapat pada keluhan investor, pada tahun 2018 Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) mencatat ada 3 (tiga) keluhan investor soal hambatan investor yaitu terdiri dari inkonsistensi peraturan, pajak, kualitas tenaga kerja, ketersediaan lahan dan hambatan izin pembangunan, serta kualitas infrastruktur. Berdasarkan data tersebut inkonsistensi peraturan merupakan salah satu keluhan yang perlu diperhatikan terlebih dahulu agar implementasi suatu kebijakan dapat berjalan dengan benar dan tepat sasaran.

Berdasarkan apa yang ada dalam peraturan semua pelayanan perizinan usaha diintegrasikan pusat melalui 1 (satu) sistem perizinan berusaha Secara Elektronik Online Single Submission (OSS). Melalui sistem pelayanan berusaha yang secara elektronik, maka semua pengurus izin usaha bisa melakukannya secara cepat, tepat dan efisien. Bagi perusahaan maka syarat seperti pada umumnya yaitu harus terlebih dahulu mengurus legalitas badan usaha melalui notaris dan bagi usaha perorangan cukup dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Pada kenyataannya saat ini masyarakat juga masih dijadikan sasaran dari penerapan sistem OSS yang dinilai belum efektif dan belum efisien. Akan tetapi hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya berbagai macam kendala yaitu pertama, kurangnya sosialisasi yang ditujukan kepada masyarakat. Diketahui juga bahwa pelayanan perizinan sistem OSS ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam mengurus perizinan yang cepat dan tepat tanpa harus datang langsung ke kantor. Akan tetapi meskipun sistem OSS sudah diluncurkan masih banyak juga masyarakat yang belum mengenalnya dan belum mengetahui cara menggunakan sistem OSS tersebut. Kedua, pihak OPD di Kabupaten Pringsewu masih mengalami proses penataan perizinan. Ketiga, Kurangnya koordinasi antara OPD mengenai perizinan usaha yang ada, apabila kurang koordinasi maka dalam mengurus perizinan akan mengalami kesulitan dan terhambat. Dari hasil uraian tersebut menunjukkan masih adanya banyak kendala terhadap sistem OSS tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka permasalahan penelitian ini adalah bagaimana efektifitas sistem online single submission dalam mempermudah permohonan perizinan kabupaten pringsewu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada uraian permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui prosedur efektivitas penerapan sistem Online single submission di PTSP Pringsewu.

Untuk mengetahui sarana prasarana pendukung dalam penerapan sistem online single submission (OSS) di PTSP Pringsewu.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk Menambah wawasan tentang standar pelayanan publik serta penyusunan laporan riset sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi, Universitas Malahayati Bandar Lampung.

1.4.2 Manfaat Secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai efektivitas penerapan sistem Online Single Submission (OSS) yang ada di dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu.

1.4.3 Manfaat Bagi Pemerintah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas sistem OSS yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan sebagai pengguna layanan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Pengertian Efektivitas

Buku yang terdapat dalam Kamus Komunikasi dikemukakan oleh Effendy, terdapat pengertian adalah komunikasi prosesnya yang dapat mencapai tujuan rencanakan dengan biaya yang diberikan, dan waktu ditetapkan dengan jumlah personil yang ditetapkan.

Permata Wisha (1992:148) Efektivitas adalah suatu keadaan atau kegiatan yang terdapat dalam kerja manusia dapat memberikan kegunaan diharapkan dapat melihat efektivitas kerja pada umumnya memakai empat macam pertimbangan yaitu: Pertimbangan fisiologi, pertimbangan psikologi, pertimbangan sosial dan pertimbangan ekonomi.

Menurut Amin Tunggal Widjaya (1993:32) Pengertian efektivitas adalah hasil keputusan yang mengarahkan melakukan sesuatu dengan benar, yang membantu memenuhi misi suatu perusahaan atau pencapaian tujuan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan atau hasil yang diperoleh sesuai dengan yang diinginkan dan hasil yang memuaskan.

2.1.1. Ukuran Efektivitas

Menurut David Krech, Ricard S. Cruthfield dan Egerton L. Ballachey suatu bukunya "Individual and Society" yang dikemukakan Sudarwan Danim dibukunya "Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok" mengemukakan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (ratio) antara masukan (input) dengan keluaran (output).
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
3. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
4. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketahanan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi. (dalam Danim, 2004:119-120).

Berdasarkan uraian di atas, bahwa ukuran dari pada efektifitas harus adanya suatu perbandingan antara masukan dan keluaran, ukuran daripada efektifitas harus adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran daripada efektivitas adanya keadaan rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi.

2.1.2 Aspek-Aspek Efektivitas

Terdapat beberapa aspek efektivitas suatu program, antara lain:

1. Aspek Peraturan Dan Ketentuan

Efektivitas pada suatu aktivitas dapat dianggap tercapai dengan melihat berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam menjaga kelangsungan proses aktivitas tersebut. Aturan itu berhubungan dengan aturan baik yang berkaitan dengan peserta didik ataupun berkaitan dengan guru, apabila aturan itu berjalan dengan baik maka aturan atau ketentuan tersebut telah berjalan dengan efektif.

2. Aspek Fungsi Atau Tugas

Suatu perusahaan bisa disebut efektivitas apabila menjalankan tugas dan fungsi dengan baik, begitu juga dengan model pembelajaran akan tercapai efektivitas apabila fungsi dan tugasnya berjalan dengan baik dan proses pembelajaran pada peserta didik berjalan dengan baik dan memberikan hasil yang memuaskan.

3. Aspek Program Atau Rencana

Arti dari aspek ini adalah rencana pembelajaran pada siswa yang terprogram dengan baik, apabila semua rencana dapat dijalankan dengan baik maka akan bisa disebut sudah mencapai efektivitas.

4. Aspek Kondisi Ideal Atau Tujuan

Pada aspek ini suatu program atau aktivitas dapat disebut mencapai efektivitas dilihat dari sudut hasil, apabila keadaan ideal atau tujuan program atau aktivitas diraih dengan baik. Penilaian pada aspek ini bisa dilihat dari keberhasilan peserta didik dalam proses belajar mengajar.

Efektivitas biasa dilaksanakan dengan efisiensi, walaupun terlihat sama. Sebenarnya mempunyai arti yang berbeda. Efektivitas lebih menekankan pada hasil yang diraih seseorang atau suatu perusahaan sedangkan efisiensi lebih melihat pada proses untuk mencapai hasil tersebut dengan baik.

2.2 Penerapan

Menurut suatu Kamus Bahasa, penerapan adalah suatu perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan juga suatu perbuatan mempraktikkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kata penerapan (implementasi) bermuara pada aktifitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu system. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa penerapan (implementasi) bukan sekedar aktifitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

2.3 Sistem

2.3.1 Pengertian Sistem

Sistem berasal dari bahasa Latin (*systema*) dan bahasa Yunani (*systema*). Pengertian sistem secara bahasa adalah adalah suatu kesatuan yang terdiri atas komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi untuk mencapai suatu tujuan.

Sistem juga didefinisikan Meriam-Webster sebagai seperangkat ajaran, gagasan, atau asas yang terorganisasi biasanya dimaksudkan untuk menjelaskan pengaturan atau cara kerja dari keseluruhan yang sistematis.

Menurut Azhar Susanto (2017) Pengertian Sistem adalah kumpulan atau grup dari sub sistem/bagian/komponen atau apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan dapat bekerja sama untuk mencapai satu tujuan tertentu.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan seperangkat elemen yang saling berhubungan yang bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu dalam proses yang teratur yang dapat mendukung sistem yang lebih besar dan saling memiliki ketergantungan untuk mencapai tujuan tertentu.

Unsur-unsur Sistem Untuk dapat mengetahui apakah segala sesuatu itu bisa dianggap sistem maka mesti mencakup lima unsur utama yakni sebagai berikut. 1). Adanya kumpulan objek. 2). Adanya hubungan atau interaksi antara unsur-unsur atau elemen-elemen. 3). Terdapat sesuatu yang mengikat unsur-unsur tersebut menjadi suatu kesatuan. 4). Berada pada suatu lingkungan yang utuh dan kompleks. 5). Terdapat tujuan bersama (output) sebagai hasil akhirnya.

2.3.2 Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem informasi manajemen kerap disingkat dengan SIM yang berasal dari bahasa Inggris yakni *management information system*. Pengertian SIM adalah sistem perencanaan bagian dari pengendalian internal dalam bisnis yang terdiri atas pemanfaatan dokumen, manusia, teknologi, serta prosedur dalam akuntansi manajemen. Tujuannya adalah memecahkan beragam masalah dalam bisnis yang meliputi layanan, biaya produk, serta strategi bisnis.

Menurut Ludwig Von Batajanfy Sistem Informasi Manajemen atau *Management information system* merupakan seperangkat unsur yang saling terkait dalam suatu antar relasi diantara unsur-unsur tersebut dengan lingkungan. Sedangkan Menurut Azhar Susanto Sistem informasi manajemen merupakan kumpulan atau grup dari sub sistem atau bagian atau komponen apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan berkenaan dengan pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan.

Menurut Bodnar dan Hopwood Sistem Informasi Manajemen atau *Management information system* adalah kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data dalam bentuk informasi yang berguna. (*Accounting Information System*). sedangkan Menurut Laudon (2005:20) Sistem Informasi Manajemen adalah studi mengenai sistem informasi yang fokus pada penggunaan sistem informasi dalam bisnis dan manajemen.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sebuah sistem informasi yang selain melakukan pengolahan transaksi yang diperlukan oleh suatu organisasi, juga memberi dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dan proses pengambilan keputusan.

2.3.3 Pengertian Elektronik Government (E-Government)

Suatu pemanfaatan teknologi informasi atau komunikasi dalam suatu proses pemerintahan yang akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik. Suatu istilah yang hubungannya dalam suatu kemampuan yang menggunakan teknologi suatu informasi atau komunikasi

yang dapat meningkatkan suatu hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemohon dengan pemerintah, di antara instansi pemerintah itu sendiri baik antara eksekutif, yudikatif, maupun legislatif. Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi internet yang dapat dilakukan kapan saja.

Menurut Budi Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa E-Government merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi E-Government memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat.

Menurut Indrajit (2002:36) E-Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya E-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

2.3.4 Pengertian Online Single Submission (OSS)

Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 2018 Perizinan yang Terintegrasi Secara Elektronik ataupun Online suatu Perizinan usaha yang sudah terbit oleh pihak Lembaga atau menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada seorang pelaku Usaha melalui sistem yang sudah terintegrasi.

Adapun pelaku usaha pariwisata yang wajib 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;

Adapun prosedural dalam menggunakan Online Single Submission (OSS) antara lain: (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 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, mengubah dan/ memperbarui data perusahaan.

a. Registrasi Pada pojok kanan laman web OSS ([url:http://oss.go.id](http://oss.go.id)), klik daftar/masuk kemudian klik daftar sehingga aplikasi akan menampilkan form registrasi.



Form Registrasi

Jenis Identitas *)

Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Nomor Induk Kependudukan (NIK) *)

Nomor Induk Kependudukan

Isikan Nomor Identitas dari salah satu penanggung jawab yang tercantum dalam akta (untuk jenis pelaku usaha non perseorangan)

Email Perusahaan *)

Email

Pastikan alamat email anda dapat menerima segala notifikasi dari sistem OSS.

Jenis Pelaku Usaha *)

Perwakilan khusus untuk Kantor Perwakilan Perusahaan Perdagangan Asing dan Perwakilan Badan Usaha Jasa Konstruksi Asing di Indonesia

Nama (sesuai KTP) *)

Tanggal Lahir *)

tanggal-bulan-tahun

Format : (dd-mm-yyyy)

Negara Asal *)

(+62) - Indonesia

Nomor Telepon *)

Nomor HP (tanpa 0 di depan)

Contoh : 085712345678 menjadi 85712345678

Website (optional)

Website

Kode Captcha *)

INTAN JAYA

MASUKKAN KODE CAPTCHA DI ATAS

☐ Saya mengerti dan menerima Syarat dan Ketentuan penggunaan sistem OSS

Pengguna diharapkan untuk mengisi dengan sebenarnya isian registrasi pada kolom yang tersedia. Setelah selesai mengisi seluruh kolom yang ada, check pada box di depan

kalimat “Saya mengerti dan menerima Syarat dan Ketentuan penggunaan sistem OSS” login lalu klik submit.

b. Validasi melalui Email

Setelah melakukan proses registrasi ini, email yang didaftarkan akan menerima permintaan aktivasi. Lakukan aktivasi mengikuti perintah yang diterima melalui email, selanjutnya sistem OSS akan mengirimkan email yang berisi User dan Password.

Pada pojok kanan laman web OSS ([url:http://oss.go.id](http://oss.go.id)), klik

sehingga aplikasi akan menampilkan form login. User diharapkan untuk memasukan (input) username dan password sesuai dengan hak akses masing – masing pada kolom yang tersedia serta memasukan Captcha sesuai dengan yang terlihat pada form login kemudian klik login tombol di bawah ini.

The image shows a web form titled "Daftar" (Registration) for the OSS system. It contains various input fields for personal and identification data. Red circular callouts with numbers 1 through 13 point to specific fields: 1. Jenis Identitas (Identity Type), 2. Nomor Paspor (Passport Number), 3. Negara Penerbit Paspor (Passport Issuing Country), 4. Tanggal Pengeluaran (Date of Issuance), 5. Tanggal Expired (Date of Expiry), 6. Kantor (Office), 7. Jenis Kelamin (Gender), 8. Kewarganegaraan (Nationality), 9. Tempat Lahir (Place of Birth), 10. Tanggal Lahir (Date of Birth), 11. Nomor Telepon Selular (Mobile Phone Number), 12. Alamat e-mail (Email Address), and 13. The CAPTCHA field labeled "SAMBAS". Below the form is a checkbox for accepting terms and conditions, and a "Submit" button.

2.4 Pelayanan

2.4.1 Pengertian Pelayanan

pelayanan yang dikemukakan Kotler (2003:464) bahwa pelayanan ialah salah satu tindakan ataupun kinerja yang dapat diberikan kepada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu.

1. High contact service ialah salah satu klasifikasi pelayanan kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
2. Low contact service ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service. Misalkan ialah lembaga keuangan.

2.4.2 Fungsi dan Tujuan pelayanan

Adapun fungsi dan tujuan dari pelayanan adalah dengan membagikan kapasitas pelayanan kepada pelanggan yang harus berguna untuk makin membagikan kepuasan yang maksimal kepada pelanggan, karena dalam membagikan sebuah pelayanan harus dilakukan sesuai dengan peranan dari pelayan tersebut. Tujuan pelayanan secara umum adalah memberikan suatu kapasitas pelayanan yang baik, agar pelanggan mengharapkan kepuasan dan akan berpengaruh positif bagi perusahaan tersebut.

Jenis-jenis Pelayanan : a. Layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia. b. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara). Pelayanan dapat dibagi menjadi dua bagian : Pelayanan Internal (bahwa dalam organisasi terdapat proses pelayanan) yang meliputi : 1).Pelayanan vertikal, yakni pelayanan dari pimpinan/ manajemen kepada unit atau anggota organisasi. 2).Pelayanan horizontal dan diagonal, yakni pelayanan dari unit/ anggota organisasi kepada unit atau anggota organisasi lain.

2.5 Perizinan

2.5.1. Pengertian Perizinan

Pengertian Perizinan adalah merupakan pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga. Selain itu izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan.

Terdapat juga pengertian izin dalam arti sempit maupun luas :

1. Izin dalam arti luas yaitu semua yang menimbulkan akibat kurang lebih sama, yakni bahwa dalam bentuk tertentu diberi perkenaan untuk melakukan sesuatu yang mesti dilarang.
2. Izin dalam arti sempit yaitu suatu tindakan dilarang, terkecuali diperkenankan, dengan tujuan agar ketentuan-ketentuan yang bersangkutan dengan perkenaan dapat dengan teliti diberikan batas-batas tertentu bagi tiap kasus.

Pada umumnya sistem izin terdiri dari :

1. Larangan.
2. Persetujuan yang merupakan dasar kekecualian (izin).
3. Ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan izin.

2.5.2. Unsur dalam perizinan, sebagai berikut:

1. Instrumen Yuridis

Tugas kewenangan pemerintah tidak hanya untuk menjaga ketertiban dan keamanan, tetapi juga mengupayakan kesejahteraan umum. Tugas dan wewenang pemerintah untuk menjaga ketertiban dan keamanan merupakan tugas klasik yang samoa ini masih dipertahankan. Dalam rangka melaksanakan tugas ini kepada pemerintah diberikan wewenang dalam bidang pengaturann, yang dari fungsi pengaturan ini muncul beberapa instrumen yuridis untuk menghadapi peristiwa individual dan konkre yaitu dalam bentuk ketetapan, sesuai dengan sifatnya.

2. Salah satu dari prinsip negara hukum adalah pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Dengan kata lain setiap tindakan hukum pemerintah, baik dalam menjalankan fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan, harus didasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perbuatan dan penerbitan ketetapan izin merupakan tindakan hukum pemerintah. Sebagai tindakan hukum, maka harus ada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang menjadi atau harus berdasarkan pada asas legalitas. Tanpa dasar wewenang, tindakan hukum itu menjadi tidak sah. Oleh karena itu dalam hal membuat dan menerbitkan izin haruslah di dasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku karena tanpa adanya dasar wewenang tersebut ketetapan izin menjadi tidak sah.

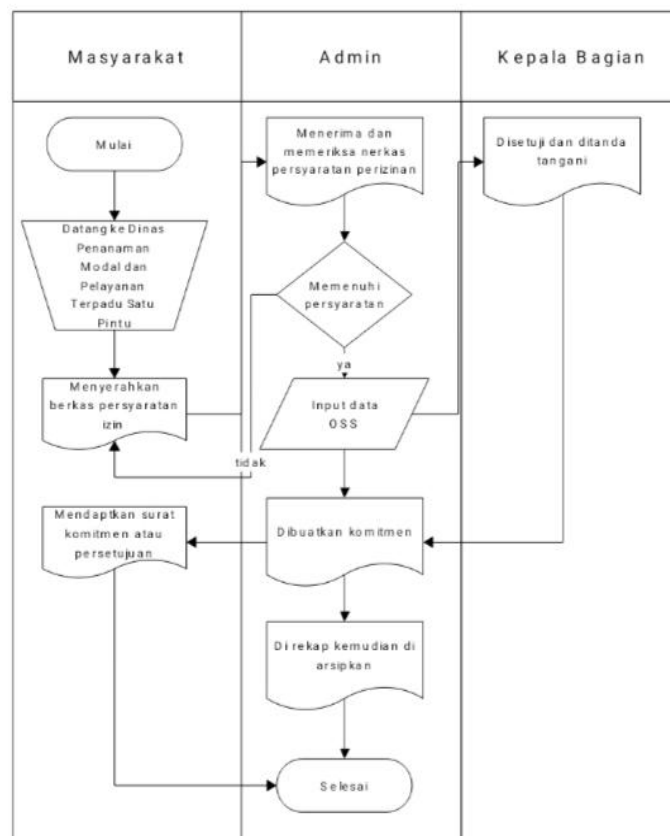
3. Organ Pemerintahan

Organ pemerintah adalah organ yang menjalankan urusan pemerintahan baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah. Menurut sjafran basah, dari penelusuran berbagai ketentuan penyelenggaraan pemerintah dapat diketahui bahwa mulai dari administrasi negara tinggi (presiden) sampai dengan administrasi negara terendah (lurah) berwenang memberikan izin, ini berarti terdapat aneka ragam administrasi negara (termasuk instansinya) pemberian izin yang didasarkan pada jabatannya baik ditingkat pusat maupun daerah.

2.6 Diagram Alir Dokumen/ Mapping Chart

Analisis dokumen yang dilakukan terhadap bagian-bagian yang terlibat dalam prosedur-prosedur yang terdapat dalam manajemen berkas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu.

Berikut merupakan symbol dan keterangan yang digunakan dalam Diagram Alir Dokumen yang peneliti kembangkan ke



suatu model sebagai berikut :

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif, penelitian kualitatif dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi aktivitas sosial, dan lain-lain. Pendekatan yang sistematis dan subjektif yang digunakan untuk menggambarkan pengalaman hidup dan memberikan sebuah makna.

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu. Dan Pengumpulan data penelitian dilakukan mulai dari september 2021 sampai dengan februari 2022.

3.1.1 Subjek penelitian

Pada penelitian kualitatif subjek penelitian disebut dengan istilah informan, Informan penelitian yaitu subjek penelitian yang mana dari mereka data penelitian dapat diperoleh, memiliki pengetahuan luas dan mendalam mengenai permasalahan penelitian sehingga memberikan informasi yang bermanfaat. Informan juga berfungsi sebagai pemberi umpan balik terhadap data penelitian. (Burhan Bungin, 2010).

Untuk menentukan siapa yang dipilih menjadi subjek penelitian, penelitian kualitatif menggunakan kriteria berikut: (1) mereka sudah cukup lama dan intensif menyatu dalam kegiatan atau bidang yang menjadi kajian penelitian; (2) mereka terlibat penuh dalam bidang atau kegiatan tersebut; dan (3) mereka memiliki waktu cukup waktu untuk diminta informasi.

Teknik pengumpulan data

Observasi

Menurut Bungin, observasi merupakan cara pengumpulan data berdasarkan fakta yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung (dalam Satori dan Aan Komariah, 2017: 105).

Pengamatan yang dilakukan untuk mengetahui seberapa efektifnya penerapan sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu. Hal ini dimaksudkan agar penelitian dapat memperoleh data yang akurat dan faktual berkenaan dengan analisis Efektivitas Penerapan sistem Online Single Submission (OSS) dalam mempermudah perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu.

Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015: 329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumen jumlah data pelaku usaha yang memakai OSS untuk melakukan izin berusaha.

Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi. Agar wawancara efektif, maka terdapat berapa tahapan yang harus dilalui, yakni ; 1). mengenalkan diri, 2). menjelaskan maksud kedatangan, 3). menjelaskan materi wawancara, dan 4). mengajukan pertanyaan (Yunus, 2010: 358). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara terarah (guided interview) dimana peneliti menanyakan kepada subjek yang diteliti berupa pertanyaan-pertanyaan yang menggunakan pedoman yang menggunakan pedoman yang disiapkan sebelumnya. Pewawancara terikat dengan pertanyaan yang telah disiapkan.

d. Teknik Analisis Data

Moeloeng (2006 : 247) mengatakan bahwa teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis deskriptif dengan data kualitatif yang menyajikan data yang dimulai dengan menelaah, menyusun, dalam satuan-satuan yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya. Penggunaan metode tersebut dengan pertimbangan bahwa penelitian ini berusaha untuk menjelaskan efektivitas penerapan sistem Online Single Submission (OSS) dalam mempermudah perizinan berusaha di Kabupaten Pringsewu.

Sebelum dianalisis data-data peneliti peroleh dalam penelitian terlebih dahulu diklarifikasikan sesuai dengan jenisnya sehingga didapatkan data yang benar-benar lengkap sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian.

dalam satuan-satuan yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya. Penggunaan metode tersebut dengan pertimbangan bahwa penelitian ini berusaha untuk menjelaskan efektivitas penerapan sistem Online Single Submission (OSS) dalam mempermudah perizinan berusaha di Kabupaten Pringsewu.

Sebelum dianalisis data-data peneliti peroleh dalam penelitian terlebih dahulu diklarifikasikan sesuai dengan jenisnya sehingga didapatkan data yang benar-benar lengkap sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian.

e. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pengabsahan Data Agar data dalam penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan maka dalam penelitian ini dibutuhkan teknik pengecekan keabsahan data, sehingga peneliti berusaha mengadakan pemeriksaan keabsahan data tersebut dengan cara: Triangulasi; yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.

4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten pringsewu yang Beralamat di Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Pringsewu, Pekon Klaten, Kecamatan Gading Rejo Peneliti melakukan wawancara, melakukan observasi dan dokumentasi untuk mengetahui efektivitas penerapan sistem Online Single Submission (OSS) dalam mempermudah permohonan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten pringsewu. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama para pemohon pelaku usaha dilapangan, maka dapat dianalisis satu persatu tentang jawaban para pelaku usaha sehingga dapat diperoleh rekapitulasi data.

a. Terdapat pemahaman dalam penerapan sistem Online Single Submission (OSS).

Pemahaman sistem atau program suatu upaya untuk mengetahui seberapa jauh pegawai dan pelaku usaha dapat melakukan program (OSS).

hasil pemaparan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pegawai di DPMPSTSP Kabupaten Pringsewu pegawai dan pelaku usaha mereka sudah dapat memahami penggunaan sistem OSS melalui pelatihan dan bimbingan. Hal ini dilakukan para pegawai yang nantinya akan memberitahukan sistem OSS kepada pembuat usaha di Kabupaten Pringsewu.

b. Terdapat Ketetapan Sasaran sistem OSS di kabupaten Pringsewu

Yaitu suatu kesesuaian sistem Online Single Submission (OSS) atau program yang sudah dipikirkan oleh pengelola ke kelompok yang disarankan. Suatu indikator ini dapat diukur seberapa jauh lembaga berhasil melakukan sasaran yang akan dicapai.

Hasil pemaparan peneliti yang telah dilakukan bahwa adanya suatu ketetapan sasaran yang terkait dengan suatu penerapan sistem OSS di Kabupaten Pringsewu. Dengan hal ini dapat dilihat juga dari suatu kesesuaian sistem OSS yang sudah diterbitkan ke suatu kelompok sasaran yang telah dicantumkan didalam legalitas atau peraturan yang ada. Setiap pelaku usaha menjadi target sasaran utama dalam penerbitan sistem OSS ini. Setiap pelaku usaha wajib membuka izin usahanya baik berupa perseorangan maupun badan usaha (PT, CV, dan lain-lain).

c. Terdapat Suatu Tujuan yang akan dicapai.

Tujuan yang dilihat dari suatu bentuk program OSS sudah dapat dicapai atau yang belum mengingat program Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten kota tersebut sudah terbentuk sejak tahun 2018.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penerapan OSS sudah tercapai dan terlaksana dengan baik yakni memudahkan pegawai maupun pelaku usaha dalam memberikan pelayanan dan mengurus izin usaha di Kabupaten Pringsewu. Untuk kendala dalam mencapai tujuan penerapan sistem OSS seminimal mungkin dihindari dan kendala paling pokok mungkin untuk pen-sinkronan data dari pusat terhadap pemilik usaha yang ingin mendaftarkan usahanya di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan perizinan Terpadu Satu Pintu. Untuk mencapai tujuan sistem OSS dilakukan dengan cara meningkatkan akses terhadap infrastruktur dan pelayanan dasar perizinan usaha di kawasan Kabupaten Pringsewu untuk mendukung terwujudnya izin usaha yang produktif dan berkelanjutan.

d. Terdapat Perubahan Nyata dalam Penerapan Sistem OSS di Kabupaten Pringsewu.

Peneliti ingin mengetahui apa saja yang terlihat bentuk perubahan nyata sebelum atau sesudah terdapat program OSS.

Hasil pemaparan diatas, Sejak sudah ditebitkan OSS di tahun 2018, banyaknya perubahan yang signifikan terkait penerbitan izin usaha, mulai dari meningkatnya partisipasi pelaku usaha, kemudahan dalam proses pelayanan izin usaha, pelaku usaha yang tidak lagi harus datang ke Dinas dalam memproses izin penerbitan dafar usaha, serta proses penerbitan yang tidak lagi membutuhkan waktu yang lama.

5. Simpulan

Terdapat suatu pemahaman dalam penerapan OSS di kabupaten pringsewu yang tercapai namun belum secara maksimal. Dan terdapat target dalam suatu penerapan sistem OSS di Kabupaten Pringsewu yaitu dapat memberikan kemudahan bagi pemohon sudah dapat terlaksana dengan sangat baik. Setelah pelaksanaan penelitian berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, penulis melengkapinya dalam penyajian dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan bahwa penerapan sistem Online Single Submission (OSS) kepada para pemilik usaha yang akan mendaftarkan usahanya di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu sudah berjalan dengan efektif namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini didasarkan pada kategorisasi yang antara lain :

a. Adanya pemahaman penerapan OSS di kabupaten pringsewu yang sudah tercapai namun belum terlaksana dengan maksimal. Pegawai terkait memahami penggunaan sistem OSS melalui bimbingan teknis yang diadakan oleh tingkat Pusat dan untuk pelaku usaha melalui sosialisasi. Namun sosialisasi yang sudah berjalan terkendala akibat pandemic covid 19 serta masih kurangnya sumber daya manusia Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu dalam memberikan layanan bantuan penggunaan OSS kepada para pelaku usaha.

b. Adanya sasaran atau target utama dalam penerapan sistem OSS di Kabupaten Pringsewu yaitu memberikan kemudahan izin usaha bagi setiap pelaku usaha sudah terlaksana dengan baik. Setiap pelaku usaha wajib membuka izin usahanya baik dalam bentuk perseorangan maupun badan usaha (PT, CV, dan Lain-lain).

c. Tujuan dari penerapan sistem OSS sudah tercapai dan terlaksana dengan baik meskipun jumlah pelaku usaha pariwisata yang mengurus izin usaha mengalami fase naik turun karena kondisi covid-19 tetapi hadirnya OSS juga menjadi problem solver dari permasalahan yang sebelumnya pernah terjadi. Untuk mencapai tujuan sistem OSS dilakukan dengan cara meningkatkan akses terhadap infrastruktur dan pelayanan dasar perizinan usaha di kawasan Kabupaten Pringsewu untuk mendukung terwujudnya izin usaha yang produktif dan berkelanjutan.

6. Saran

Peneliti mengharapakan kepada Dinas (DPMPSTSP) Kabupaten Pringsewu untuk dapat lebih mengoptimalkan suatu jaringan sosialisasi kepada seluruh pemohon dengan di terbitkan penerapan sistem OSS di Kabupaten Pringsewu.

Dan diharapkan kepada DPMPSTSP Kabupaten Pringsewu, untuk lebih mengoptimalkan sistem kinerja dalam fasilitas layanan kepada pemohon yang berupa bimbingan dalam sistem OSS sehingga pemohon dapat pelayanan efektif dan efisien.

Dari hasil penelitian ini, penulis memberikan saran-saran yang dibutuhkan berdasarkan yang penulis alami selama penelitian mengenai Efektivitas Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) dalam mempermudah permohonan perizinan berusaha di Kabupaten Pringsewu sebagai berikut :

Diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kabupaten Pringsewu lebih mengoptimalkan dan memperluas jaringan sosialisasi kepada pelaku usaha terkait dengan penerapan sistem OSS di Kabupaten Pringsewu.

- a. Diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu, lebih mengoptimalkan kinerja dalam memberikan fasilitas layanan bantuan kepada para pelaku usaha berupa bimbingan penggunaan sistem OSS sehingga pelaku usaha mendapatkan pelayanan efektif dan efisien.
- b. Diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu, lebih mengoptimalkan strategi yang akan dihadapi kedepan guna meningkatkan penerapan sistem OSS di Kabupaten Pringsewu.
- c. Diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu, lebih mengoptimalkan monitoring dan evaluasi secara rutin dalam rangka meningkatkan penerapan sistem OSS di Kabupaten Pringsewu.

7. Ucapan terima kasih

1. Penulis mengucapkan terima kasih Yayasan Alih Teknologi yang telah memberikan beasiswa sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikan hingga tingkat perkuliahan.
2. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Dosen serta Civitas Akademik Universitas Malahayati telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
3. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga penulis khususnya Orang tua yang telah mendidik dengan sepenuh hati dan penuh kasih sayang serta dukungan selama ini.
4. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seseorang yang telah menemani dan memberi suport mulai awal kuliah sampai sekarang.
5. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman – teman mahasiswa Fakultas Ekonomi khususnya angkatan 2018.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Tunggal Widjaya. 1993. Efektivitas. Jakarta Rineka Cipta.
- Beni Pekel. 2017. Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Buku 1. Jakarta Pusat : Taushia.
- Berge. 2000. Pengantar Hukum Perizinan Disunting Oleh Philipus M. Hadjon, Yuridik, Surabaya.
- Gelinas, J.U., Dull, Richard B., Wheeler, Patrick R. 2012. Accounting Information Systems. South Western: Cengage Learning.
- Gorgon. Davis B. 2010. Kerangka Dasar SIM. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Laudon, Kenneth C. dan Laudon, Jane P. 2005. Management Information Systems Managing The Digital Firm. 12th Edition. Pearson Prentice Hall.
- Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Jakarta. STIE YKPN
- Manan. 2001 Ketentuan-Ketentuan Mengenai Peraturan Penyelenggaraan Hak Kemerdekaan Berkumpul Ditinjau Dari Perspektif UUD 1945, Jakarta.
- Mardiasmo. 2016. Efisiensi dan Efektifitas. Jakarta: Andy.
- McLeod, Raymond. 2010. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S, 2015 Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2005. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moekijat, 2009. Pengantar Sistem Informasi Manajemen, Bandung: Mandar Maju.
- Moleong, Lexy J, 2007 Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J, 2006 Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sutabri, Tata. 2012. Analisis Sistem Informasi. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sugiyono, 2013 Metode Penelitian Administrasi, Bandung: Alfabeta.
- Dokumen Resmi
- Peraturan Pemerintah (PP) nomor 24 tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik