

# IMPLEMENTASI DIGITALISASI OSS DALAM PELAYANAN PERIZINAN UMKM DI DPMPTSP KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA

Dede Ambia  
NPP. 30.0085

*Asdaf Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara*  
*Prodi Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*  
Email: ambiadede9@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Sumarsono, MDM

## ABSTRACK

**Problem Statement/Background (GAP):** The main component of government administration is the Civil Servant (PNS), and the purpose of government is to serve the community and realize welfare. Business licensing services are one of the services offered. Government Regulation Number 28 of 2018 concerning Integrated Business License Services is given through one system, namely Online Single Submission (OSS), to increase Investment and Business. The OSS system is used to maximize business licensing services quickly, simply, and affordably. **Purpose:** The purpose of this study is to find out the program of the Manpower Office, its obstacles. **Method:** using qualitative research type, Using Charles O. Jones implementation theory, this essay seeks to identify and evaluate the implementation of OSS systems (Mustari 2015). Understand the challenges faced in implementing the OSS system and the efforts made to overcome these challenges. Using descriptive methodology and an inductive approach, this essay is qualitative research. By selecting informants using purposive and snowball sampling strategies, observation, documentation, and interviews, as well as applying data analysis procedures by condensing, presenting, and drawing conclusions. **Results:** There are 2 indicators in the research findings based on the author's large hypothesis whose application is hampered. The OSS system needs to be updated, staff need to be trained, and business actors need to better understand the OSS system. These are the factors that prevent the implementation of the OSS system. The OSS system is constantly updated, staff receive training in the OSS system, and business actors are made aware of the OSS system as part of efforts to overcome these obstacles. The OSS system can improve business licensing services even though there are still challenges. The implementation of the OSS system still must be coordinated across sectors to be more optimal. **Conclusion:** The implementation of OSS-based digitalization in MSME Licensing Services at DPMPTSP Medan City, North Sumatra Province, as one of the manifestations of the SPBE implementation policy, has gone well, but in its implementation, there are still several obstacles in addition to a few supporting factors that allow it to be optimized.

**Keywords:** Implementation, Online Single Submission System, Service.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP)** Komponen utama penyelenggaraan pemerintahan adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan tujuan pemerintah adalah melayani masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan. Layanan perizinan usaha merupakan salah satu layanan yang ditawarkan. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pelayanan Izin Usaha Terintegrasi diberikan melalui satu sistem yaitu Online Single Submission (OSS), guna meningkatkan Investasi dan Berusaha. Sistem OSS digunakan untuk memaksimalkan pelayanan perizinan usaha secara cepat, sederhana, dan terjangkau. **Tujuan:** Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui program Dinas Ketenagakerjaan, hambatan-

hambatannya. **Metode:** menggunakan jenis penelitian kualitatif, Menggunakan teori implementasi Charles O. Jones, esai ini berupaya mengidentifikasi dan mengevaluasi implementasi sistem OSS (Mustari 2015). Memahami tantangan yang dihadapi dalam penerapan sistem OSS dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi tantangan tersebut. Dengan menggunakan metodologi deskriptif dan pendekatan induktif, esai ini merupakan penelitian kualitatif. Dengan memilih informan menggunakan strategi purposive dan snowball sampling, observasi, dokumentasi, dan wawancara, serta menerapkan prosedur analisis data dengan memadatkan, menyajikan, dan menarik kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Terdapat 2 indikator dalam temuan penelitian berdasarkan hipotesis besar penulis yang penerapannya terhambat. Sistem OSS perlu diperbarui, staf perlu dilatih, dan pelaku usaha perlu lebih memahami sistem OSS. Ini adalah faktor-faktor yang mencegah penerapan sistem OSS. Sistem OSS terus diperbarui, staf mendapatkan pelatihan sistem OSS, dan pelaku usaha disadarkan tentang sistem OSS sebagai bagian dari upaya untuk mengatasi hambatan tersebut. Sistem OSS dapat meningkatkan layanan perizinan usaha meskipun masih ada tantangan. Penerapan sistem OSS masih harus dikoordinasikan secara lintas sektor untuk lebih optimal. **Kesimpulan:** Implementasi digitalisasi Berbasis OSS Dalam Pelayanan Perizinan UMKM Di DPMPTSP Kota Medan Provinsi Sumatera Utara sebagai salah satu perwujudan kebijakan pemberlakuan SPBE, telah berjalan baik, namun dalam implementasinya masih dihadapi beberapa hambatan disamping sejumlah faktor pendukung yang memungkinkan dioptimalisasi. **Kata kunci :** Implementasi, Sistem Online Single Submission, Pelayanan.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia telah masuk pada Era digitalisasi dimana seluruh informasi dapat diakses kapan pun dan dimana pun oleh semua manusia. Manusia sebagai pelaku utama dalam mewujudkan suatu sistem pemerintahan yang serasi dengan cita-cita negara sudah semestinya memiliki kompetensi untuk menjawab pesatnya perkembangan zaman agar mampu bersaing di Era digitalisasi yang sudah masuk di Indonesia. Sistem Pemerintahan yang sesuai dengan harapan antara pemerintah dan masyarakatnya mendorong terjadinya penyelenggaraan program pemerintah. *E-Government* merupakan istilah yang sering digunakan masyarakat umum untuk menyebut perkembangan teknologi berbasis elektronik dalam sistem pemerintahan Indonesia. Dalam rangka mendorong efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik, *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam prosedur pemerintahan. Media sosial merupakan salah satu contoh teknologi informasi dan komunikasi yang dapat berfungsi sebagai saluran atau jembatan antara negara dan rakyat.

Pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bahwa hal ini akan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperluas kesempatan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Dengan merampingkan layanan, pemerintah menunjukkan bahwa mereka lebih peduli terhadap masyarakat. Kemampuan PTSP untuk memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan, penyelesaian pelayanan waktu dan biaya tidak melebihi ketentuan peraturan, kejelasan prosedur, surat-surat untuk mengisi permohonan izin yang sama dapat dikurangi, untuk mikro, kecil dan Usaha menengah (UMKM) dibebaskan dari biaya perizinan, serta kemudahan dalam mengakses informasi pelayanan kepada masyarakat, menjadi salah satu simplifikasi yang diterapkan. Semua bentuk penyederhanaan tersebut dalam rangka mendorong kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat. Peraturan yang telah diulas sebelumnya membuktikan bahwa pelayanan perizinan berusaha di Indonesia telah mulai ditata secara terstruktur. Peraturan tersebut menyebabkan pelayanan perizinan berusaha secara

bertahap menuju ke jenjang yang lebih baik. Perbedaan tersebut bertujuan untuk memudahkan pelaku usaha melakukan kegiatan pelayanan perizinan khususnya pelayanan perizinan berusaha. Tetapi, ternyata dari semua peraturan tersebut belum dapat membawa perubahan yang memuaskan para pelaku usaha maupun pemerintah.

Dibuktikan dengan hasil survey dari *Saiful Mujani Research and Consulting* (SMRC), menemukan fakta bahwa dalam rangka untuk memperoleh izin mendirikan Usaha Mikro Kecil dan Menengah merupakan hal yang sulit pendapat tersebut disampaikan oleh 53% warga yang masuk dalam survey, selanjutnya warga menilai Usaha Mikro Kecil dan Menengah sulit mendapatkan modal usaha yang disampaikan oleh 48% warga yang menjadi responden dalam survey tersebut. Hanya 25 persen dari jumlah warga yang mengatakan bahwa Usaha Mikro Kecil dan Menengah mudah dalam mendapatkan modal usaha. (<http://www.m.liputan6.com>) .

Menyadari percepatan pelaksanaan usaha merupakan salah satu langkah yang paling nyata dalam meningkatkan pelayanan perizinan usaha bagi pelaku usaha. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Pasal 2 Ayat (2) tentang Percepatan Pelaksanaan Usaha merinci upaya pemerintah di bidang ini dan menyebutkan bahwa salah satu cara untuk mempercepat pelaksanaan usaha adalah dengan menerapkan pendekatan berbasis risiko online single submission atau sistem perizinan usaha. integrasi elektronik. Presiden Joko Widodo secara pribadi menandatangani dan menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Perusahaan Terintegrasi Secara Elektronik pada 21 Juni 2018, melanjutkan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Penyelenggaraan Usaha. Pada intinya, PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik ini menekankan pada peraturan pelayanan sebelumnya yang bertujuan untuk mempersingkat prosedur yang rumit terkait dengan pengurusan izin usaha secara online untuk mencapai kemudahan dan mempercepat investasi dan usaha. Semua ini merupakan bagian dari rencana pemerintah untuk memodernisasi layanan dengan memanfaatkan teknologi baru. Namun jika dilihat dari pasar, khususnya di Provinsi Sumatera Utara, masih terdapat Perusahaan Mikro, Kecil, dan Menengah yang belum memanfaatkan Internet untuk berbisnis.

Pelayanan perizinan perusahaan yang terintegrasi secara elektronik merupakan salah satu sistem pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Landasan kebijakan Online Single Submission (OSS) di Kota Medan adalah Keputusan Walikota Medan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Online Single Submission Risked Based Approach di luncurkan pada 23 November 2021 dalam rangka menyederhanakan proses perizinan berusaha, dengan alamat website <http://oss.go.id>. jumlah pelaku UMKM Sistem Online Single Submission Risked Based Approach di Kota Medan sebanyak 50 UMKM. UMKM ini berasal dari utusan desa, kelurahan dan kecamatan. OSS RBA Kota Medan digelar semata untuk mendukung program nasional presiden Jokowi yang berkaitan dengan OSS RBA yang berjalan dengan visi misi Pangkep Hebat, yang berkaitan dengan pelayanan yang baik dan penguatan ekonomi khususnya untuk para pelaku UMKM.

Implementasi Digitalisasi dalam konteks pelayanan publik perijinan dimaknai sebagai kebijakan perubahan metode proses pelayanan dari pola manual ke pola digital dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Digitalisasi merupakan penjabaran dari kebijakan pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Perpres Nomor 95 tahun 2018. OSS merupakan bentuk nyata aplikasi dari digitalisasi dalam rangka pelaksanaan kebijakan pengembangan SPBE, dalam mendukung proses perijinan, termasuk perijinan UMKM. Atas dasar pemikiran di atas , maka untuk mengetahui

Implementasi digitalisasi sebagai operasionalisasi dari Kebijakan SPBE dalam bentuk sistem aplikasi OSS, maka digunakan teori Implementasi kebijakan teknis OSSnya. Hal ini mencakup, bagaimana OSS dijalankan, apa saja faktor-faktor penghambat dan pendukungnya serta apa upaya yang dilakukan DPMPTSP kota Medan Provinsi Sumatera Utara.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas yang telah dikemukakan, maka peneliti mengangkat judul **“IMPLEMENTASI DIGITALISASI OSS DALAM PELAYANAN PERIZINAN UMKM DI DPMPTSP KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA”**

## **1.2 Kesenjangan Masalah**

Masih banyak yang mengalami kendala dalam pelaksanaan OSS RBA ini, baik itu dari pelaku usahanya maupun dari Dinas yang menanungi pelaksanaan itu, seperti: profesionalisme pegawai/petugas yang belum optimal, sarana, peralatan dan fasilitas pendukung masih terbatas, dan koordinasi dengan instansi terkait lainnya belum efektif, dan kendala lainnya yang bersifat teknis. Para pelaku usaha ini masih saja menemui kendala saat mengoperasikan akun OSS RBA, dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang belum memahami sistem online ini. Pemahaman masyarakat dalam penggunaan sistem OSS RBA masih lemah karena kurangnya sosialisasi sehingga banyak masyarakat belum mengetahui Sistem OSS RBA ini.

Masih banyak mendapatkan pelaku usaha kecil yang belum terdaftar dan tidak memiliki surat ijin usaha di kota medan terdapat GAP antara target pemerintah kota medan padahal di kota medan itu faktor pendukung nya cukup memadai apa yang salah atau yang kurang dalam hal tersebut sehingga masyarakat pelaku usaha masih ada yang belum daftar untuk mendapatkan surat ijin usaha .Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar menjadi rekomendasi bagi Kantor Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu Kota Medan untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan publik sekaligus dapat dijadikan pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Pertama, Penelitian Joni Dawud, Rodlial Ramdhan Tackbir Abubakar dan Deni Fauzi Ramdani (2020) dengan judul “Implementasi Kebijakan Online Single Submission Pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung)”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Yang menyimpulkan bahwa pelayanan perizinan usaha menggunakan pengajuan tunggal online sudah baik, tetapi upaya ini belum berjalan secara optimal. Kedua, Penelitian Kusnadi, iwan henri (2020), dengan judul “Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kabupaten Subang”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Temuan studi ini menunjukkan bahwa tujuan kebijakan penerapan single submission online belum berhasil. Ketiga, Penelitian Rusnadiyah dkk (2021). dengan judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Bandung”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan terpadu satu pintu telah dilaksanakan di Kabupaten Bandung dengan cukup berhasil.

## **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, yang bisa dijadikan sebagai pembeda antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya,

penelitian ini berfokus pada fokus membahas pelayanan perizinan usaha dengan lokus di Kota Medan, dimana sepengetahuan penulis belum ada yang meneliti implementasi digitalisasi Berbasis OSS Dalam pelayanan perizinan UMKM di DPMPTSP Kota Medan Provinsi Sumatera Utara tersebut. Penelitian sebelumnya lebih fokus pada inovasi dan percepatan perizinan usaha dengan lokus di luar Provinsi Jawa. Digitalisasi Layanan Perizinan UMKM Melalui Sistem OSS di Lokasi Penciptaan di DPMPTSP.

## **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis Bagaimana implementasi digitalisasi OSS Dalam pelayanan perizinan UMKM di DPMPTSP Kota Medan Provinsi Sumatera Utara, Apa faktor penghambat dan pendukung implementasi digitalisasi OSS Dalam pelayanan perizinan UMKM di DPMPTSP Kota Medan Provinsi Sumatera Utara, Upaya apa yang dilakukan dalam implementasi digitalisasi OSS Dalam pelayanan perizinan UMKM di DPMPTSP Kota Medan Provinsi Sumatera Utara.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan “metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif yang bertujuan untuk mengungkap fakta, fenomena dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan.” Simangunsong (2017: 192). Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan Charles O. Jones (Mustari,2015) yang terdapat 3 dimensi yaitu Organisasi, Interpretasi, dan Aplikasi.

Informan pada penelitian ini terdapat 14 orang. Sumber data dalam Penelitian ini menggunakan sumber data pada teori yang dijelaskan Andra Teirsiana (2018:75) berdasarkan jenis sumbernya, data dibagi menjadi 2 yaitu: sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Selanjutnya, cara teknik pengumpulan data pada Penelitian ini sesuai yang dijelaskan Sugiyono (2016: 225) mengemukakan bahwa macam-macam teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi atau gabungan. Analisis Data menggunakan teori Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016:246), tiga tahapan analisis data kualitatif adalah reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Program mplementasi Digitalisasi OSS dalam Pelayanan Perizinan UMKM di DPMPTSP Kota Medan Provinsi Sumatera Utara**

#### **1. Organisasi**

Agar program dapat berjalan seperti yang telah dirancang, sumber daya, unit, dan teknik pendukung harus dibentuk dan ditata ulang. Dengan kata lain perusahaan menentukan bagaimana kualitas di DPMPTSP Kota Medan dimulai dari Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana, dan Tempat Kerja. Sistem OSS telah dimodifikasi agar lebih praktis dan hemat sumber daya, yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja staf dan kapasitas karyawan untuk menangani beban kerja saat ini.

#### **a. Beban Kerja yang Merata**

Beban kerja merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap pegawai, jika beban kerja yang dibagikan kepada para pegawai tidak merata maka pelayanan yang diberikan juga akan menjadi tidak efektif, oleh karena itu beban kerja pegawai haruslah dibagi secara merata demi kelancaran pelayanan yang diberikan. beban kerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kinerja

pegawai di DPMPTSP Kota Medan, dengan beban kerja yang merata dalam batas waktu yang ditentukan maka pegawai sudah memiliki target dalam menyelesaikan pekerjaannya.

### **b. Kejelasan Standar Operasional Prosedur**

Standar Operasional Prosedur merupakan system yang telah disusun sedemikian rupa untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan tersebut. Standar Operasional Prosedur biasanya berbentuk dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara sistematis untuk membantu menyelesaikan pekerjaan untuk memperoleh hasil kerja efektif dari para pegawai. Penyelenggaraan system OSS terbagi menjadi dalam 3 subsistem yaitu:

- subsistem informasi (memuat panduan pendaftaran dan penggunaan system informasi lainnya yang dapat juga diakses melalui *front office*).
- subsistem pelayanan (memuat mengenai mekanisme pendaftaran, pengisian data, pemenuhan persyaratan hingga penerbitan bukti secara mandiri atau perbantuan
- subsistem pengawasan memuat mekanisme pengawasan pada DMPTSP untuk perizinan usaha yang telah terbit

### **c. kesesuaian Tugas Pokok dan Fungsi**

Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) adalah suatu kesatuan yang saling terikat satu sama lain, jadi dalam penerapan sistem OSS para pegawai harus memiliki Tugas Pokok dan Fungsi yang jelas agar penerapan dari OSS dapat berjalan dengan maksimal. dimensi Organisasi ini memiliki peranan yang penting dalam pelaksanaan sistem OSS di DPMPTSP Kota Medan karena dalam dimensi organisasi ini mencakup beberapa indikator seperti beban kerja pegawai dan Standard Operasional Prosedur, karena dalam penerapan sistem OSS sangat diperlukan koordinasi yang baik antar pegawai dan dalam penerapannya juga harus memperhatikan Standard Operasional Prosedur yang ada sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang hendak mengurus surat izin usaha melalui sistem OSS ini.

## **2. Interpretasi**

Tujuan interpretasi adalah untuk mengubah program menjadi rencana dan arah yang dapat diterima yang dapat dipraktikkan. Dengan kata lain, interpretasi adalah proses penyajian ide-ide utama kebijakan dalam istilah yang lebih praktis dan mudah dipahami sehingga aktor dan target kebijakan dapat menerapkan dan menerimanya dan tidak ada keraguan tentang apa yang sebenarnya akan dicapai oleh pelaksana program.

### **a. Konsistensi Pelaksanaan Pelayanan**

Instruksi yang ditawarkan untuk melaksanakan atau melaksanakan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas. Pelaksana dan kelompok sasaran akan bingung jika ada ketidak konsistenan kebijakan seputar layanan OSS yang ditawarkan. DPMPTSP Kota Medan telah mengoperasionalkan sistem OSS ini sejak Januari 2019 dan hingga saat ini masih beroperasi hal tersebut menandakan bahwa DPMPTSP Kota Medan telah konsisten dalam menyelenggarakan sistem perijinan berbasis elektronik.

### **b. Petunjuk Pelaksanaan Kebijakan**

Dalam penerapan suatu kebijakan ataupun keputusan diperlukan petunjuk dalam pelaksanaannya, adapun petunjuk tersebut dapat berupa peraturan-peraturan yang melandasi kebijakan tersebut. Lebih lanjut lagi adapun petunjuk pelaksanaan dari DPMPTSP Kota Medan dalam penyelenggaraan program OSS. Pelaksanaan program OSS di DPMPTSP Kota Medan telah terlaksana dengan konsisten dan telah memenuhi komitmen dari pelaksanaan program OSS ini agar dapat berjalan dengan baik. Program OSS ini memang sangat memudahkan para pelaku

usaha dalam mengurus izin usaha sehingga para pelaku usaha dapat mengurus perijinannya secara mandiri dan tidak perlu untuk datang ke kantor DPMPTSP untuk melakukan pengurusan surat izin usaha.

### **c. Sosialisasi Kebijakan**

Sosialisasi merupakan hal yang sangat penting dalam penerapan suatu kebijakan, hal tersebut karena dengan sosialisasi target dan maksud dari diterapkannya kebijakan tersebut dapat tersampaikan. Ditinjau dari tujuan diselenggarakannya program OSS ini, penulis dapat melihat bahwa program OSS ini memang sangat memudahkan para pelaku usaha dalam mengurus izin usaha, namun masih ada pelaku usaha yang belum mengetahui bahwa program OSS ini sudah ada sehingga masih ada pelaku usaha yang masih mengurus izin usaha secara manual. Penerapan OSS di DPMPTSP Kota Medan telah berjalan sejak Bulan Januari tahun 2019 dan dalam penerapannya berlandaskan pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021, namun penerapan dari sistem OSS ini masih tidak maksimal karena masih ada pelaku usaha yang belum mengetahui sistem OSS ini.

### **3. Aplikasi**

Aplikasi hanya mengacu pada pelaksanaan kegiatan rutin, seperti penyerahan barang dan jasa. Implementasi seringkali merupakan proses dinamis di mana pelaksana atau pejabat secara khusus diarahkan oleh situasi aktual atau oleh prinsip dan standar program tertentu.

#### **a. Perhatian Pada Prinsip Kualitas**

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, hal tersebut karena kualitas berhubungan dengan baik dan buruknya suatu pelayanan di dalam suatu instansi, jika pelayanan dalam suatu instansi memiliki kualitas yang baik sudah tentu masyarakat yang dilayaninya akan merasa puas dan begitu juga sebaliknya. DPMPTSP Kota Medan sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, hal tersebut demi kenyamanan dan kepuasan masyarakat yang memohon surat izin usaha.

#### **b. Penilaian Terhadap Keberhasilan**

Selain dari faktor internal, faktor eksternal juga memiliki andil dalam penerapan suatu kebijakan, hal tersebut dapat dilihat dari target yang menjadi sasaran penerapan kebijakan yang telah dibuat. sebelum dan sesudah diterapkannya sistem OSS ini, pegawai dapat memberikan pelayanan terbaiknya. Dengan diterapkannya sistem OSS ini waktu pengurusan surat izin usaha juga dapat dipersingkat. Adapun perbedaan sebelum dan sesudah diterapkannya sistem OSS ini adalah dimana sebelum diterapkannya sistem OSS ini pelaku usaha harus datang langsung ke kantor DPMPTSP dan membawa berkas-berkas yang diperlukan, namun setelah diterapkannya system OSS ini pelaku usaha dapat mengurus surat izin usahanya secara mandiri dan dapat dilakukan dari mana saja.

#### **c. Pengawasan Terhadap Capaian Pelayanan**

Pengawasan merupakan sebuah aspek penting dalam manajemen aparatur negara hal tersebut agar semua tugas dan program-program yang dijalankan oleh pemerintah dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya. Terlebih lagi pengawasan terhadap capaian dari suatu kebijakan, karena tanpa adanya pengawasan secara berkala maka progres dari kebijakan yang telah dibuat tersebut tidak dapat terlihat. DPMPTSP Kota Medan telah dilaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terkait dengan penerapan sistem OSS, namun dalam penerapannya masih menemui beberapa kendala sehingga capaian dari program OSS di DPMPTSP Kota

Medan belum dapat tercapai dengan maksimal, adapun kendala-kendala tersebut terjadi karena beberapa fasilitas yang belum bisa dipenuhi.

### **3.2 Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Implementasi Digitalisasi OSS dalam Pelayanan Perizinan UMKM di DPMPTSP Kota Medan Provinsi Sumatera Utara**

Segala sesuatu yang dapat menghambat kemajuan dan memperlambat aktivitas yang sedang berlangsung dikatakan sebagai hambatan. Penulis mengidentifikasi tantangan dalam implementasi Digitalisasi OSS untuk pelayanan perizinan usaha. Berikut daftar hambatan antara lain.

1. Kurangnya Update Sistem *Online Single Submission (OSS)*
2. Kurangnya Pelatihan Bagi Pegawai
3. Kurangnya Pengetahuan Pelaku Usaha Mengenai Sistem *Online Single Submission (OSS)*

Selain faktor penghambat penulis menyajikan faktor pendukung dalam Sistem *Online Single Submission (OSS)*, antara lain sebagai berikut.

1. Komputer dan jaringan yang memadai.
2. Pegawai Yang Memiliki keterampilan Dalam Mengoperasikan Sistem OSS

### **3.3 Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Faktor-Faktor Yang Menghambat Implementasi Digitalisasi OSS dalam Pelayanan Perizinan UMKM di DPMPTSP Kota Medan Provinsi Sumatera Utara**

DPMPTSP Kota Medan secara konsisten berusaha menyelesaikan permasalahan yang ada. Upaya yang dilakukan DPMPTSP Kota Medan untuk mencari solusi antara lain sebagai berikut:

1. Update Sistem Online Single Submission (OSS) Secara Berkala
2. Pelatihan Sistem Online Single Submission (OSS) Bagi Pegawai
3. Sosialisasi Sistem Online Single Submission (OSS) Bagi Masyarakat

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penelitian ini menemukan bahwa DPMPTSP Kota Medan bawasannya kurang updatenya system OSS mengakibatkan terkendalanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai wawancara penulis dengan Kepala Seksi Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DELFI FAROSA, S.S Pada hari Senin, 16 Januari 2022 pukul 11.15 WIB menyatakan bahwa: “Dalam penyelenggaraan system OSS ini memerlukan computer dan jaringan yang memadai dan tak kalah penting pelatihan juga harus diberikan kepada operator dan tenaga pembantu dalam penyelenggaraan sistem OSS, selain itu ada beberapa kendala yang ditemui dalam penyelenggaraan sistem OSS ini, salah satunya adalah sistem OSS yang masih belum stabil dan jaringan OSS yang terkadang mengalami gangguan/error”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala DPMPTSP Kota Medan NURBAITI HARAHAHAP, S.Sos., M.AP pada hari Jumat, 13 Januari 2023 pukul 11.45 WIB beliau menyatakan bahwa: “Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Medan saat ini hanya beberapa pegawai saja yang baru mengikuti pelatihan mengenai pelaksanaan sistem OSS ini, dan sebagian lagi hanya belajar secara mandiri ataupun otodidak, selanjutnya untuk sarana dan prasarana pelaksanaan sistem OSS ini sebenarnya masih kurang memadai atau dalam jumlah yang terbatas sehingga penerapan dari sistem OSS ini tidak dapat berjalan secara maksimal namun sistem OSS di DPMPTSP Kota Medan masih dapat berjalan dengan baik”



#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis yang diperoleh penulis di lapangan, penulis mendapatkan beberapa kesimpulan:

1. Implementasi digitalisasi Berbasis OSS Dalam Pelayanan Perizinan UMKM Di DPMPTSP Kota Medan Provinsi Sumatera Utara sebagai salah satu perwujudan kebijakan pemberlakuan SPBE, telah berjalan baik, namun dalam implementasinya masih dihadapi beberapa hambatan di samping sejumlah faktor pendukung yang memungkinkan di optimalisasi.
2. Dalam Implementasi Digitalisasi Berbasis OSS Dalam Pelayanan Perizinan UMKM Di DPMPTSP Kota Medan Provinsi Sumatera Utara memiliki sejumlah faktor pendukung namun juga menghadapi faktor penghambat adapun faktor penghambat Implementasi Digitalisasi Berbasis OSS dalam Pelayanan Perizinan UMKM di DPMPTSP Kota Medan Provinsi Sumatera Utara adalah :
  1. kurang updatenya sistem OSS yang mengakibatkan terjadinya gangguan pada saat pengoperasian sistem OSS
  2. belum semua pegawai yang bertugas di bidang yang mengoperasikan system OSS mendapat pelatihan terkait dengan penggunaan sistem OSS.
  3. ketidaktahuan dan kurangnya pengetahuan para pelaku usaha terkait mekanisme pengurusan izin lewat sistem OSS.

Adapun faktor pendukung dalam penerapan sistem OSS yang penulis temui adalah :

1. komputer dan jaringan yang memadai untuk menunjang pengoperasian sistem OSS
2. selanjutnya adalah pegawai yang memiliki keterampilan dalam mengoperasikan sistem OSS.
3. Apa saja upaya untuk meningkatkan Implementasi digitalisasi OSS Dalam Pelayanan Perizinan UMKM Di DPMPTSP Kota Medan Provinsi Sumatera Utara telah melakukan sejumlah upaya sebagai berikut :
  1. Dengan melakukan pemutakhiran sistem OSS secara berkala agar sistem lebih stabil, dilakukan upaya untuk mengatasi faktor-faktor yang menghambat penerapan Sistem OSS dalam pelayanan perizinan Usaha Mikro, Kecil dan *Menengah* di Kota Medan
  2. memberikan pendampingan teknis atau pelatihan kepada staf yang bertugas mengelola sistem OSS
  3. meningkatkan sosialisasi kepada pelaku usaha agar lebih mengenal sistem OSS

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Keterbatasan waktu penulis maksimalkan dalam proses mengumpulkan data melalui tahapan Wawancara sesuai pedoman yang penulis buat , Observasi yang penulis laksanakan di kantor dan lapangan dan Dokumentasi dalam pelaksanaan Penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang penulis laksanakan, oleh karena itu untuk melengkapi kekurangan dalam penelitian ini penulis berharap ada yang meneruskan penelitian ini agar dapat memaksimalkan hasil dari penelitian ini.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada DPMPTSP KOTA MEDAN beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan membagi pengetahuan kepada penulis yang tentunya penulis dapat terapkan pada di dunia kerja nanti.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Dawud, Joni, Rodlial Ramdhan Tackbir Abubakar, D. F. R. (2020). Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 83–92.
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DIinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 126–150.
- Mustari, Nuryanti. 2015. “Pemahaman Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi & Evaluasi Kebijakan Publik,” 307.
- Rusnadiyah, R., Sumadinata, W. S., & (2021). Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Bandung Tahun Jurnal Pemikiran Dan, 4(2)105123. <http://jurnal.unpad.ac.id/responsive/article/view/3475>.
- Simangungsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: alfabeta.
- <https://www.m.liputan6.com> diakses pada tanggal 28 agustus 2022 pukul 18.30 WIB.

