

**IMPLEMENTASI PELAYANAN APLIKASI PENGAJUAN TUNGGAL ONLINE
(ONLINE SINGLE SUBMISSION) BAGI PELAKU UMKM DI KABUPATEN ACEH
BESAR PROVINSI ACEH**

LUQYAN AMNA

NPP. 30.0051

Kabupaten Aceh, Provinsi Aceh

Program Studi Administrasi pemerintahan daerah

Email: aluqyan@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The thesis entitled "Implementation of Online Single Submission application services in Aceh Besar District was created to identify and analyze the Implementation of Online Single Submission Applications (OSS) to facilitate licensing services for micro, small and medium enterprises in Aceh Besar District as well as analyze the inhibiting factors and supports as well as efforts to overcome inhibiting factors when applying for business licenses for the Micro, Small and Medium Enterprises sector. **Purpose:** . was created to identify and analyze the Implementation of Online Single Submission Applications (OSS) to facilitate licensing services for micro, small and medium enterprises in Aceh Besar District as well as analyze the inhibiting factors and supports as well as efforts to overcome inhibiting factors when applying for business licenses for the Micro, Small and Medium Enterprises sector. **Methods:** The research method used in this study is a qualitative descriptive method with an inductive approach. By using sampling techniques, namely purposive sampling, and snowball sampling to determine informants, observations, interviews and documentation for data collection and data analysis techniques carried out through data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Results:** . Based on the results of the research analysis, it was found that the implementation of the online single submission application service (Online Single Submission) for MSMEs in Aceh Besar District has been going well but is still encountering several obstacles, namely the Online Single Submission (OSS) system has not been updated which has resulted in disruptions during system operation. Online Single Submission (OSS), not all employees in charge of operating the Online Single Submission (OSS) system have received training regarding the use of the Online Single Submission (OSS) system. The supporting factors that the authors encountered were computers and those that were sufficient to support the operation of the Online Single Submission (OSS) system. Then, efforts are being made to overcome the inhibiting factors by periodically updating the Online Single Submission (OSS) system so that the system becomes more stable, secondly, holding training for employees on duty and intensifying socialization to business actors, so that business actors can know more and understand more about the OSS system **Conclusion:** Suggestions from the author are increasing internet bandwidth to 100 mbps at the Aceh Besar District DPMPTSP office for smooth service, especially online-based services and further intensifying socialization to the community, the second is updating the Aceh Besar District DPMPTSP website so that the public is aware of the latest licensing service developments and can access various kinds of actual information.

Keywords: Implementation, Online Single Submission System, Service

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang(GAP): Skripsi yang berjudul “Implementasi pelayanan aplikasi pengajuan Tunggal Online (*Online Single Submission*) di Kabupaten Aceh Besar dibuat untuk mengetahui dan menganalisa Implementasi Aplikasi *Online single submission* (OSS) untuk mempermudah pelayanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah di Kabupaten Aceh Besar serta menganalisa faktor penghambat dan pendukung serta upaya mengatasi faktor penghambat pada saat mengurus surat izin usaha sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah.**Tujuan:** dibuat untuk mengetahui dan menganalisa Implementasi Aplikasi *Online single submission* (OSS) untuk mempermudah pelayanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah di Kabupaten Aceh Besar serta menganalisa faktor penghambat dan pendukung serta upaya mengatasi faktor penghambat pada saat mengurus surat izin usaha sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah.**Metode:** Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Dengan menggunakan teknik sampling ialah *purposive sampling*, dan *snowball sampling* untuk menentukan informan, observasi, wawancara dan dokumentasi untuk pengumpulan data dan teknik analisis data dilaksanakan melalui cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil** Berdasarkan hasil analisis penelitian diperoleh implementasi pelayanan aplikasi Pengajuan tunggal online (*Online Single Submission*) bagi pelaku UMKM di Kabupaten Aceh Besar sudah berjalan dengan baik namun masih menemui beberapa kendala, yaitu belum updatenya sistem *Online Single Submission* (OSS) yang mengakibatkan gangguan pada saat pengoperasian sistem *Online Single Submission* (OSS), belum semua pegawai yang bertugas mengoperasikan sistem *Online Single Submission* (OSS) mendapat pelatihan terkait penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS). Adapun faktor pendukung yang penulis temui adalah komputer dan yang memadai untuk menunjang pengoperasian sistem *Online Single Submission* (OSS). Kemudian, upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat adalah dengan melakukan update sistem *Online Single Submission* (OSS) secara berkala agar sistem menjadi lebih stabil, kedua mengadakan pelatihan bagi para pegawai yang bertugas dan menggencarkan lagi sosialisasi kepada para pelaku usaha, agar para pelaku usaha bisa lebih mengetahui dan lebih paham mengenai sistem OSS.**Kesimpulan** Saran dari penulis adalah Meningkatkan *bandwith* internet menjadi 100 mbps di kantor DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar untuk kelancaran pelayanan, terutama pelayanan yang berbasis *online* dan lebih menggencarkan lagi pemberian sosialisasi kepada masyarakat, yang kedua memperbaharui website DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar agar masyarakat mengetahui perkembangan pelayanan perizinan terbaru dan dapat mengakses berbagai macam informasi terkactual.

Kata Kunci : Implementasi, Sistem *Online Single Submission*, Pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia dan bagian yang tidak terlepas dari kehidupan berbangsa dan bernegara. Pelayanan publik diberikan seperti yang telah diamanatkan dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan

penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pemerintah merupakan penyedia dan penyelenggara layanan yang dalam penyelenggaraannya harus sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Penyelenggaraan pelayanan public merupakan fungsi dari pemerintah selain distribusi, regulasi, dan proteksi, dimana hal tersebut merupakan bagian dari kontrak sosial dengan masyarakat. Dengan demikian pemerintah sebagai penyedia pelayanan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat . Di Indonesia, sistem administrasi Publik yang menjadi dasar pelayanan publik merupakan masalah yang mendasar. Fakta sejarah bangsa yang pertama, sistem pemerintahan yang patut dicontoh, merupakan sisa - sisa pemerintah kolonial yang juga berlandaskan atau memiliki dasar – dasar hukum dan kepentingan kolonial. Struktur birokrasi, nilai, norma dan regulasi yang ada saat ini masih berorientasi pada pemenuhan kepentingan penguasa dari pada pemenuhan hak sipil warga Negara (Thoha, 2003). Tak mengherankan jika struktur dan proses yang dibangun merupakan instrument untuk mengatur dan mengawasi perilaku masyarakat sebagai pelayan bukan sebaliknya untuk mengatur pemerintah dalam tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menanggapi hal tersebut, penyelenggara pelayanan tentunya adalah orang yang bertanggung jawab sepenuhnya atas keluhan masyarakat terkait masalah perizinan. Pelayanan perizinan berusaha wajib merencanakan, melaksanakan, mengembangkan tugas dan fungsinya. Tujuannya supaya menjadi penunjang bukannya menjadi ancaman dan hambatan dalam perkembangan usaha. Perizinan berusaha pada dasarnya merupakan salah satu pelayanan publik yang penting karena menyangkut izin dengan apa yang kita akan lakukan serta kita miliki dalam berusaha

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

rekapitulasi izin yang diterbitkan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dari tahun 2017 s/d 2021 dapat dilihat terjadinya penurunan angka penerbitan izin usaha pada tahun 2019, hal tersebut terjadi karena masih kurangnya kesadaran pada pelaku usaha dalam melakukan pendaftaran usaha melalui pengurusan perizinan yang disediakan oleh DPMPTSP di Kabupaten Aceh Besar serta masih kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap metode pelayanan digital melalui aplikasi OSS (*Online single submission*).

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang akan dilakukan penulis membutuhkan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sebagai rujukan atau masukan bagi kesempurnaan penelitian ini. Yang pertama adalah '*Efektivitas Program Sistem Administrasi Online single submission Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai UMSU Medan*'. Dari penelitian tersebut Penelitian Efrida meneliti tentang efektivitas penggunaan sistem program *Online single submission* (OSS) adapun hasil dari Penelitian Efrida adalah sebagai berikut: Tujuan dalam pelaksanaan OSS ini sudah berjalan dengan baik namun ada beberapa kendala seperti kurangnya pengetahuan masyarakat dalam menggunakan internet. Tata cara pelaksanaan sudah berjalan dengan baik dan diharapkan sosialisasi kepada masyarakat dapat ditingkatkan (efrida,2019). Penelitian

kedua yakni berjudul Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Situbondo. Hasil Penelitian Dari hasil Penelitian Hendra meneliti tentang implementasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara Elektronik. Adapun hasil dari Penelitian Hendra adalah sebagai berikut : Implementasi OSS sejauh ini sudah berjalan baik dan lancar akan tetapi ada beberapa kendala yang dialami yaitu proses pengajuan izin terkadang mengalami *stuck*, kemampuan dan pemahaman pemohon juga menjadi alasan kelancaran pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kabupaten Situbondo. (Hendra, 2019) Penelitian ketiga yakni berjudul Efektivitas Kebijakan *Online single submission* Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah Universitas Negeri Semarang. Hasil Penelitian Penelitian Ika meneliti tentang efektivitas penggunaan sistem program *Online single submission* (OSS) dengan menggunakan metode Penelitian Deskriptif kuantitatif Hasil penelitian dari Ika adalah sebagai berikut: Kebijakan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah masih kurang efektif dengan hasil perhitungan efektivitas sebesar 76,3%. Terdapat dua indikator kebijakan, indikator ketepatan sasaran kebijakan kategori kurang efektif dan pencapaian tujuan kebijakan kategori sangat efektif. (Ika, 2019) Penelitian keempat yakni berjudul Pelayanan Perizinan Melalui SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi. Hasil Penelitian Penelitian Eka meneliti tentang efektivitas penggunaan sistem program *Online single submission* (OSS) dengan menggunakan metode Penelitian Deskriptif kuantitatif Hasil penelitian dari Ika adalah sebagai berikut: Kebijakan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah masih kurang efektif dengan hasil perhitungan efektivitas sebesar 76,3%. Terdapat dua indikator kebijakan, indikator ketepatan sasaran kebijakan kategori kurang efektif dan pencapaian tujuan kebijakan kategori sangat efektif. (Eka, 2019) Penelitian kelima Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) di DPMPTSP Kota Yogyakarta Dalam Perspektif *Good Governance*. Hasil Penelitian Penelitian Nurul meneliti tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik OSS di DPMPTSP Kota Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini yaitu pembuatan izin telah mendukung prinsip *good governance* mengenai efektivitas dan efisiensi serta transparansi. Akan tetapi terdapat kendala yaitu masyarakat banyak belum mengetahui cara mendapatkan izin usaha melalui laman OSS. (Nurul, 2021).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni dilakukan di BMPTSP pada tahun 2023 menggunakan teori implementasi

1.5 Tujuan.

Penelitian ini untuk Untuk mengetahui :

1. Mengetahui dan menganalisa Implementasi Aplikasi *Online single submission* (OSS) untuk mempermudah pelayanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah di Kabupaten Aceh Besar.

2. Mengetahui serta menganalisa faktor penghambat dan pendukung yang ditemui oleh para pelaku usaha pada saat mengurus surat izin usaha.
3. Mengetahui serta menganalisa upaya yang perlu dilakukan untuk mengatasi factor-faktor yang menghambat implementasi pelaksanaan sistem *Online single submission* (OSS) khususnya yang berkaitan dengan surat izin usaha sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah.

II. METODE

peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hal ini dikarenakan dalam kegiatan penelitian dilaksanakan berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan mengenai Implementasi Pelayanan Aplikasi Pengajuan Tunggal Online (*Online Single Submission*) Bagi Pelaku UMKM di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. kemudian mendeskripsikan atau menggambarkan secara sistematis, aktual dan akurat sehingga berdasarkan fakta-fakta tersebut dapat ditarik kesimpulan yang bersifat umum

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Organisasi

Sistem OSS ini telah mengalami pembaharuan sedemikian rupa agar lebih praktis yang menggunakan sumber daya sedikit, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari pegawainya.

- a) Pengelompokan SDM
- b) Pembagian Kewenangan dan Tanggung Jawab
- c) Keteraturan Struktur Organisasi
- d) Metode yang digunakan dalam proses manajemen organisasi

3.2. Interpretasi

selanjutnya adalah mengembangkan sarana untuk menerapkannya. Bagaimana para pelaksana akan melaksanakan tugasnya tergantung pada sejumlah keadaan, dimana hal terpenting pada masalah ini adalah perkiraan para pelaksana tersebut tentang proses yang harus dipelajari dan estimasi ketersediaan sumber daya.

- a. Konsistensi Pelaksanaan Pelayanan
- b. Sosialisasi kebijakan
- c. Pelaksanaan Kebijakan
- d. Pemahaman Terkait kebijakan
- e. Kejelasan tugas dalam kebijakan

3.3. Aplikasi

Aplikasi berarti penerapan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa. Penerapan seringkali merupakan suatu proses dinamis dimana para pelaksananya ataupun para petugas diarahkan oleh pedoman program maupun patokan-patokannya, ataupun secara khusus diarahkan oleh kondisi yang actual.

1. Kejelasan SOP
2. Pengawasan terhadap capaian pelayanan
3. Penilaian terhadap keberhasilan

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi pelayanan aplikasi Pengajuan tunggal online (*Online Single Submission*) bagi pelaku UMKM di Kabupaten Aceh Besar sudah berjalan dengan baik namun masih menemui beberapa kendala, yaitu pada Dimensi Interpretasi yaitu indikator sosialisasi kebijakan, hal tersebut terjadi karena pelaksanaan sosialisasi dari DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar yang kurang maksimal sehingga masih banyak pelaku usaha yang belum mengetahui adanya sistem OSS. Yang kedua yaitu dimensi aplikasi pada indikator pengawasan terhadap capaian pelayanan hal tersebut karena sistem yang kadang error dan Sebagian masyarakat yang belum paham mengenai sistem OSS, selain itu peningkatan dan update sistem OSS juga merupakan salah satu fasilitas yang belum bisa dipenuhi oleh DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar. Meskipun masih menemui beberapa kendala namun dengan adanya sistem *Online Single Submission* (OSS) dapat meningkatkan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Aceh Besar.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Kendala yang ditemui pada saat penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar adalah kurang updatenya sistem *Online Single Submission* (OSS) yang mengakibatkan terjadinya gangguan pada saat pengoperasian sistem *Online Single Submission* (OSS), belum semua pegawai yang bertugas di bidang yang mengoperasikan sistem *Online Single Submission* (OSS) mendapat pelatihan terkait dengan penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS).

IV. KESIMPULAN

Implementasi pelayanan aplikasi Pengajuan tunggal online (*Online Single Submission*) bagi pelaku UMKM di Kabupaten Aceh Besar sudah berjalan dengan baik namun masih menemui beberapa kendala, yaitu pada Dimensi Interpretasi yaitu indikator sosialisasi kebijakan, hal tersebut terjadi karena pelaksanaan sosialisasi dari DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar yang kurang maksimal sehingga masih banyak pelaku usaha yang belum mengetahui adanya sistem OSS. Yang kedua yaitu dimensi aplikasi pada indikator pengawasan terhadap capaian pelayanan hal tersebut karena sistem yang kadang error dan Sebagian masyarakat yang belum paham mengenai sistem OSS, selain itu peningkatan dan update sistem OSS juga merupakan salah satu fasilitas yang belum bisa dipenuhi oleh DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar. Meskipun masih menemui beberapa kendala namun dengan adanya sistem *Online Single Submission* (OSS) dapat meningkatkan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Aceh Besar.

Kendala yang ditemui pada saat penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar adalah kurang updatenya sistem *Online Single Submission* (OSS) yang mengakibatkan terjadinya gangguan pada saat pengoperasian sistem *Online Single Submission* (OSS), belum semua pegawai yang bertugas di bidang yang mengoperasikan sistem *Online Single Submission* (OSS) mendapat pelatihan terkait dengan penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS). Terakhir yaitu ketidaktahuan dan kurangnya pengetahuan para pelaku usaha terkait mekanisme pengurusan izin lewat sistem *Online Single Submission* (OSS). Adapun faktor pendukung dalam penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) yang penulis temui adalah komputer dan jaringan yang memadai untuk menunjang pengoperasian sistem *Online Single Submission* (OSS), selanjutnya adalah tingkat kedisiplinan pegawai yang tinggi.

Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam Implementasi Pelayanan Aplikasi Pengajuan Tunggal Online (*Online Single Submission*) Bagi Pelaku UMKM di Kabupaten Aceh Besar adalah dengan melakukan update sistem *Online Single Submission* (OSS) secara berkala agar sistem menjadi lebih stabil, kedua adalah mengadakan pelatihan ataupun bimtek bagi para pegawai yang bertugas dibidang pengoperasian sistem *Online Single Submission* (OSS) dan yang terakhir adalah menggencarkan lagi sosialisasi kepada para pelaku usaha, agar para pelaku usaha bisa lebih mengetahui dan lebih paham mengenai sistem OSS.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Efrida Yanti Rangkuti. (2019). Efektivitas Program Sistem Administrasi Online Single Submission Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Ika Ruwaina. (2019). Efektivitas Kebijakan Online Single Submission Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah. Universitas Negeri Semarang.

Hendra. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Situbondo. Universitas Jember.

Eka Serli Haniah (2019). Pelayanan Perizinan Melalui SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi. Universitas Jember.

Nurul Hidayah (2021), Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) di DPMPSTP Kota Yogyakarta Dalam Perspektif Good Governance. Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta