

KINERJA DALAM PENERAPAN SISTEM INFORMASI *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARANGASEM PROVINSI BALI

I Kadek Wirya Adnyana

NPP. 30.1048

Asal Pendaftaran Kabupaten Karangasem Provinsi Bali

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email : dekwirya01@gmail.com

Dosen Pembimbing: H. Ismunarta, S.Sos., M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The transformation of changing times and the rapid development of technology requires humans to be able to adapt and develop their qualities and abilities. This incident requires the government to always innovate, one of which is in the field of licensing services. Central and regional governments make various innovations to support services in the field of digital-based licensing. Purpose:* *This research is intended to collect data and then analyzed to obtain results that can provide an overview related to performance in the implementation of the Online Single Submission (OSS) information system at the Investment Office and One-Stop Integrated Services, Karangasem Regency, Bali Province. Next describes what factors are supporting and inhibiting, and what efforts are made to overcome these inhibiting factors. Method:* *The theory used to analyze is the theory of organizational performance of regional devices by Mahsun. Several factors that can determine the performance of a regional organization are from indicators of input, process, output, outcomes, benefits, and impact. The research design used in this study is qualitative research using descriptive methods and inductive approaches. Data collection techniques use three ways, namely, interviews, observation, and documentation. The data that has been collected is analyzed starting from data reduction, data presentation, and conclusions. Result:* *From the results of this study, it can be concluded that the performance of DPMPTSP Karangasem Regency has been carried out very well. However, there are still some obstacles in the implementation of the policy. Conclusion:* *The author provides advice, namely socializing the operation of the OSS information system, conducting routine checks on facilities and infrastructure.*

Keywords: *Performance, OSS Information System, Investment, Integrated Services*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Transformasi perubahan zaman serta perkembangan teknologi yang begitu cepat mengharuskan manusia agar mampu beradaptasi dan mengembangkan kualitas juga kemampuan diri. Atas kejadian tersebut menuntut pemerintah agar selalu berinovasi salah satunya dalam bidang pelayanan perizinan. Pemerintah pusat ataupun daerah membuat beragam inovasi untuk mendukung pelayanan di bidang perizinan dengan berbasis digital.*

Tujuan: Penelitian ini dimaksudkan guna mengumpulkan data serta selanjutnya dianalisis untuk memperoleh hasil yang dapat memberikan gambaran terkait dengan kinerja dalam penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem Provinsi Bali. Selanjutnya menguraikan faktor – faktor apa saja yang menjadi pendukung serta penghambat, dan upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi faktor – faktor penghambat tersebut. **Metode:** Teori yang digunakan guna menganalisis yakni teori kinerja organisasi perangkat daerah oleh Mahsun. Beberapa faktor yang dapat menentukan kinerja suatu organisasi daerah yakni dari indikator masukan (input), proses (process), keluaran (output), hasil (outcomes), manfaat (benefit), serta dampak (impact). Desain penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini yakni penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu, wawancara, observasi, serta dokumentasi. Data – data yang telah terkumpul dianalisis mulai dari reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kinerja DPMPTSP Kabupaten Karangasem telah terlaksana dengan sangat baik. Namun masih ada beberapa hambatan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. **Kesimpulan:** Penulis memberikan saran yakni melakukan sosialisasi pengoperasian sistem informasi OSS, melakukan pengecekan rutin sarana dan prasarana.

Kata kunci: Kinerja, Sistem Informasi OSS, Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu

I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Transformasi zaman serta perkembangan Ilmu Teknologi (IT) begitu pesat yang memaksa umat manusia untuk dapat beradaptasi dengan cepatnya perubahan zaman juga mengembangkan potensi diri. Hal ini juga mengharuskan pemerintah agar selalu berinovasi dalam pengembangan system pemerintahan guna menunjang setiap kegiatan dalam rangka mencapai cita-cita nasional Indonesia (Gie, 1958). Kemajuan sistem digital baik dari teknologi komunikasi serta informasi yang begitu cepat ini Pemerintah Indonesia mampu memanfaatkannya guna mencapai tujuan nasional Negara Kesatuan Republik Indonesia yang terdapat dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada alenia keempat yakni “memajukan kesejahteraan umum”.

Pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tepatnya dalam pasal 2 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Menyatakan bahwa pemerintah lebih memperhatikan masyarakat melalui pelayanan yang disederhanakan. Penyederhanaan yang dilaksanakan yakni kecakapan PTSP dalam memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan, penuntasan pelayanan atas waktu serta biaya yang tidak melebihi ketentuan, prosedur yang jelas, arsip kelengkapan permohonan perizinan yang mampu dikurangi, serta informasi penyelenggaraan pelayanan untuk masyarakat yang diperoleh dengan mudah.. Semua bentuk penyederhanaan tersebut dalam rangka mendorong kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat. Maka melalui perkembangan teknologi komunikasi dan informasi ini meningkatkan inovasi pemerintah dalam menciptakan buah karya berupa sistem yang efektif serta kualitas pelayanan yang ditujukan pada masyarakat mampu ditingkatkan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Pelayanan Publik adalah salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara, maka sebab itu pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik sebagai landasan hukum pelayanan publik di Indonesia. Rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi keperluan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik disebut pelayanan publik. Adapun ruang lingkup pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 antara lain pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif. Pada penerapannya di lapangan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pelayanan publik khususnya perizinan dan non perizinan, pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dalam Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 pada Pasal 2 ayat (2) merupakan upaya pemerintah dalam menangani Percepatan Pelaksanaan Berusaha, dimana salah satunya ialah ditetapkannya (*Online Single Submission*) atau dikenal dengan sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik.

Membahas mengenai kinerja suatu dinas sama halnya dengan membicarakan kinerja organisasi (Rivai & Basri, 2005:14; Suyadi, 1999). Kinerja suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja personal dan kinerja kelompok yang saling beriringan demi mencapai tujuan organisasi (Masana, 2012). Kabupaten Karangasem merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Bali yang telah menetapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karangasem dengan visi “Nangun Sat Kerthi Loka Bali Melalui Pola Pembangunan Semesta Berencana Menuju Karangasem Era Baru Yang Pradnyan, Kertha, Shanti Dan Nadi (Prakerthi Nadi).” Untuk mewujudkan visi DPMPTSP Kabupaten Karangasem terdapat 6 (enam) butir Misi yang diberi nama “Nangun Sad Kerthi Loka Karangasem”, salah satunya yaitu mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal, berkualitas dan berdaya saing tinggi. Dalam menjalankan Misi tersebut, diperlukan kinerja organisasi DPMPTSP yang profesional, transparan, efektif dan efisien untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia (Wibowo. 2008).

I.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, permasalahan pokok yang dapat diidentifikasi untuk dihadapi guna memahami kinerja dalam penerapan sistem informasi online single submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem Provinsi Bali

1. Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dalam penerapan Sistem Informasi *Online Single Submission* (OSS).
2. Faktor penghambatan dan faktor pendukung Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dalam penerapan Sistem Informasi *Online Single Submission* (OSS).
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dalam penerapan Sistem Informasi Online Single Submission (OSS).

I.3. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengacu dan membandingkan temuan dari Penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Adelina Permata Sari

Ritono berjudul Kinerja Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan pada tahun 2018 menggunakan konsep pengukuran kinerja organisasi menurut Agus Dwiyanto yaitu: Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas. Penelitian dilakukan dengan - metode kualitatif, pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Perbedaannya terletak pada Permasalahan membahas mengenai ketidak sesuaian waktu penerbitan SIUP dalam SOP dan kenyataannya di lapangan (Ritonga, 2018). Penelitian kedua dilakukan oleh Mutiah Ramadhani dengan judul Kinerja DPMPTSP Kota Binjai Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan konsep pengukuran kinerja organisasi menurut Agus Dwiyanto yaitu: Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif, pendekatan induktif, teknik pengumpulan data: observasi, wawancara dan dokumentasi. Perbedaannya terletak pada masalah yang dibahas yaitu mengenai ketidak sesuaian waktu penerbitan IMB dalam SOP dan kenyataannya di lapangan (Ramadhani, 2021).

I.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, Program ini dicetuskan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk memudahkan masyarakat kabupaten Karangasem untuk memudahkan masyarakat yang ingin membuka suatu usaha dapat melalui Sistem Informasi Online Single Submission (OSS). Sehingga Penulis tertarik untuk mengambil topik penelitian ini.

I.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dalam penerapan Sistem Informasi *Online Single Submission (OSS)*, faktor penghambat dan pendukung upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja dinas tersebut serta mendapatkan solusi guna meningkatkan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dalam penerapan Sistem Informasi *Online Single Submission (OSS)*,

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Melalui pendekatan penelitian ini, akan menggambarkan secara realistis, sistematis, dan obyektif terkait kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dalam penerapan Sistem Informasi *Online Single Submission (OSS)* (Nurdin, 2019). Proses penelitian dilaksanakan berdasarkan bukti nyata yang ada dilapangan mengenai kinerja DPMPTSP Kabupaten Karangasem dalam menerapkan sistem informasi *Online Single Submission (OSS)*. Peneliti meneliti fakta-fakta empiris di lapangan, kemudian mendeskripsikan atau menggambarkan secara sistematis, aktual dan akurat sehingga melalui fakta-fakta tersebut dapat ditarik kesimpulan yang bersifat umum mengenai kinerja DPMPTSP

dalam penerapan sistem informasi *Online Single Submission* (OSS). Data yang telah dikumpulkan akan ditelaah dan dianalisis untuk memperoleh suatu hasil dari pengamatan yang dilakukan (Sugiyono, 2013).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Penerapan Sistem Informasi Online Single Submission (OSS)

Beberapa teori yang menjelaskan tentang pengukuran kinerja digunakan dalam mengukur tingkat kinerja suatu organisasi guna mengetahui gambaran dalam pencapaian kinerja sesuai dengan sasaran tiap organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam mengkaji tingkat pencapaian kinerja DPMPTSP Kabupaten Karangasem, penulis menggunakan teori Mahsun (2009) dalam Masana Sembiring (2012:101) yang menjelaskan bahwasanya terdapat 6 indikator untuk menilai suatu kinerja organisasi yaitu input (masukan), process, output (keluaran), outcome (hasil), benefits (manfaat), dan impact (dampak).

3.1.1 Masukan (*Input*)

a) Sarana Prasarana

sarana prasarana menjadi salah satu faktor yang bisa mempengaruhi kinerja. Dengan adanya sarana prasarana yang cukup maka dapat dipastikan akan membuat pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Dalam penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS) Kabupaten Karangasem secara umum sudah diupayakan dengan baik dan sudah bisa dikatakan cukup untuk memenuhi kebutuhan dalam penerapan sistem tersebut. Hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas DPMPTSP Kabupaten Karangasem Bapak Ida Ayu Agung Chandra Dewi, SE pada 11 Januari 2023 adalah:

“Sarana prasarana yang tersedia di DPMPTSP Kabupaten Karangasem terutama dalam pelayanan perizinan menurut saya sudah cukup memadai serta mampu menjadi penunjang dalam setiap bentuk pekerjaan dari pegawai agar lebih mudah dan efisien.”

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwasannya DPMPTSP Kabupaten Karangasem sudah menyiapkan sarana prasarana yang cukup dalam menunjang pekerjaan agar menjadi lebih efektif dan efisien.

b) Sumber Daya Manusia

Kinerja dari suatu organisasi pastinya sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang ada didalamnya. Dalam proses penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS) ini sederhana namun diperlukan ketelitian dalam proses pengolahan datanya. Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan I Wayan Mertayasa, SE., M.Si pada 15 Januari 2023 adalah:

“Untuk sumber daya manusia di bidang Pelayanan Perizinan dan Non-perizinan saat ini adalah 6 orang

dibantu 4 tenaga kontrak, sehingga berjumlah 10 orang. Untuk jumlah tersebut saya rasa sudah cukup, namun jika dikaji lebih lanjut idealnya jumlah SDM yang ada pada bidang ini berjumlah 13 orang, sehingga sebenarnya kami masih memerlukan 3 orang pegawai lagi pada bidang Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa jumlah SDM pada DPMPTSP Kabupaten Karangasem berjumlah 58 orang terdiri dari 21 ASN dan 37 tenaga kontrak, Kemudian untuk SDM pada bidang Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan berjumlah 10 orang. Jumlah tersebut secara keseluruhan sudah mencukupi, tetapi untuk SDM pada bidang Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan masih kekurangan yang harusnya 13 orang, saat ini baru berjumlah 10 orang.

c) Waktu

Proses pengajuan izin lewat sistem informasi Online Single Submission (OSS) memakan waktu 3 sampai 10 hari, tergantung dari jenis perizinan yang diajukan, apabila memerlukan rekomendasi dari dinas lainnya maka akan memerlukan waktu lebih lama. Hasil wawancara dengan pegawai kedua dibidang pelayanan perizinan Ni Putu Suarsasih,A.Md pada 16 Januari 2023 yakni :

“Proses memasukan data atau input data ke dalam sistem berlangsung singkat kurang lebih 10 menit untuk kemudian diteruskan pada kepala seksi terkait.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa proses pengajuan izin lewat sistem informasi Online Single Submission (OSS) memakan waktu 3 sampai 10 hari, tergantung dari jenis perizinan yang diajukan, apabila memerlukan rekomendasi dari dinas lainnya maka akan memerlukan waktu lebih lama.

3.1.2 Proses (*Process*)

a) Ketaatan Pegawai DPMPTSP Dalam Penerapan Sistem Informasi Online Single Submission (OSS)

Dalam indikator ini penulis membahas mengenai ketepatan/ketaatan pegawai DPMPTSP Kabupaten Karangasem dalam proses penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS) sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan yaitu: Peraturan Bupati Karangasem Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan Dan Nonperizinan yang sangatlah berpengaruh terhadap penerapann sistem informasi Online Single Submission (OSS) serta juga berpengaruh pada tingkat kinerja dari DPMPTSP sendiri. Hasil wawancara dengan Kepala Seksi II Bidang Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan I Ketut Gede Suardana pada 18 Januari 2023 adalah:

“DPMPTSP Kabupaten Karangasem dalam menerapkan sistem informasi Online Single

Submission (OSS) sudah sesuai ketentuan yang berlaku, karena sebagai pemberi pelayanan publik di bidang perizinan dan non perizinan harus selalu menyesuaikan dengan aturan dari pihak yang lebih tinggi untuk menjaga sinergi”

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi dan data yang ditemukan serta teori yang digunakan penulis mengambil kesimpulan bahwa DPMPTSP Kabupaten Kabupaten Karangasem sudah sesuai dengan sistem dan peraturan terbaru yaitu Peraturan Bupati Karangasem Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan dan Non Perizinan.

b) **Kemudahan Akses dan Pengoperasian Sistem Informasi Online Single Submission (OSS)**

Kemudahan akses dan pengoperasian merupakan salah satu hal penting dalam proses penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS) karena sudah sepatutnya suatu sistem dibuat dengan tujuan untuk memudahkan suatu pekerjaan. Hasil wawancara dengan Bapak Komang Alit Putra sebagai informan yang juga telah melakukan pengajuan permohonan izin di DPMPTSP yakni:

“Jujur saya belum tahu jika ada sistem seperti ini dimana kita bisa mengajukan izin hanya dari rumah, sayang sekali sistem canggih seperti ini belum disosialisasikan. Untuk kemudahan aksesnya berdasarkan penjelasan pegawai tadi cukup mudah, dengan men-scan barcode yang didapat ini kita bisa mengecek perizinan yang kita ajukan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan juga masyarakat dapat simpulkan bahwa untuk akses sistem informasi Online Single Submission (OSS) ini akses dan pengoperasiannya cukup mudah, tetapi kurang disosialisasikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat masih belum tahu tentang cara mengoperasikannya aplikasi tersebut.

3.1.3 Keluaran (Output)

a) **Perizinan yang Diterbitkan Melalui Sistem Informasi Online Single Submission (OSS)**

Bentuk keluaran (output) dari penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS) merupakan perizinan yang diterbitkan. Untuk jenis izin yang diterbitkan ialah perizinan memiliki tingkat risiko rendah, menengah rendah, menengah tinggi dan tinggi sesuai yang tertera pada sistem informasi Online Single Submission (OSS) tersebut. Hasil wawancara dengan Kepala Seksi II Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan I Ketut Gede Suardana yakni:

“Output yang diterbitkan melalui sistem informasi Online Single Submission (OSS) pada tahun 2022

jumlahnya cukup banyak. Dengan adanya sistem informasi ini sangat membantu jalannya penerbitan izin menjadi sistematis dan transparan.”

Berdasarkan kedua hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa output dalam penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS) yaitu diterbitkannya izin melalui sistem OSS.

b) Ketepatan Waktu Penerbitan Perizinan Dengan Sistem Informasi Online Single Submission (OSS)

Ketepatan waktu dalam penerbitan perizinan melalui sistem informasi Online Single Submission (OSS) adalah salah satu hasil serta tujuan dari penerapan sistem informasi tersebut. DPMPTSP Kabupaten Karangasem dalam penerbitan perizinan dengan penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS), pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Walaupun kadang terdapat hambatan seperti downserver namun ini sangat jarang sekali terjadi. Hasil wawancara dengan Pegawai Bidang Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan sebagai berikut:

“ Waktu penerbitan perizinan apabila tidak adanya hambatan baik itu downserver maka penerbitan izin sudah dipastikan tepat waktu. Jika perizinan sudah selesai serta diverifikasi maka muncul di sistem OSS dan juga dari operator akan mengirimkan pesan baik dari telefon ataupun via whatsapp yang bersangkutan.”

Berdasarkan hasil analisa yang didapatkan melalui hasil wawancara, observasi dan data yang ditemukan serta teori yang dipergunakan penulis mengangkat kesimpulan bahwasannya DPMPTSP Kabupaten Karangasem dalam penerbitan perizinan dengan penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS), pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur yang ada.

3.1.4 Hasil (Outcomes)

a) Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Sistem Informasi Online Single Submission (OSS)

Kualitas pelayanan perizinan merupakan salah satu variabel untuk melihat hasil (outcomes) dari kinerja dalam penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem. Kualitas pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karangasem sangatlah baik serta memuaskan bagi masyarakat, terutama pada penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS). Hasil wawancara dengan Ibu Ni Putu Ayu Permatasari selaku user sistem informasi OSS ini yaitu:

“ Dari pendapat saya sendiri terkait dengan kualitas pelayanan perizinan yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Karangasem sangat

memuaskan, dimana hasil pengajuan izin terbit dsalam waktu yang singkat, serta pengoperasian sistem informasi OSS ini sangatlah membantu saya dalam meninjau sejauh mana permohonan izin saya diproses.”

Berdasarkan hasil wawancara dari ketiga informan diatas disimpulkan bahwasannya kualitas pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karangasem sangatlah baik serta memuaskan bagi masyarakat, terutama pada penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS).

- b) Lembaga Pembuat, Pengembang dan Pemelihara Sistem Informasi Online Single Submission (OSS)
Sistem Informasi Online Single Submission (OSS) yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karangasem merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh Kementerian Investasi/BKPM. Hal ini bertujuan agar aplikasi yang diciptakan dapat digunakan dengan baik serta mampu mengolah data dengan maksimal.
- c) LAKIP DPMPTSP Dalam Pelayanan Perizinan
Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) DPMPTSP Kabupaten Karangasem adalah salah satu hasil (outcomes) serta bentuk perwujudan akuntabilitas penyelenggaraan kegiatan yang dicerminkan dari pencapaian kinerja, visi, misi, realisasi pencapaian indikator kinerja utama juga sasaran dengan target yang sudah ditetapkan.

3.1.5 Manfaat (*Benefit*)

Indikator manfaat adalah suatu yang berkaitan dengan tujuan akhir pelaksanaan kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang didapatkan dari indikator hasil. Manfaat tersebut baru kelihatan setelah beberapa waktu kedepan. Khususnya dalam jangka menengah dan panjang. Indikator manfaat menunjukkan hal yang diharapkan dapat diselesaikan dan berfungsi dengan optimal. Manfaat yang dimaksud dalam penelitian ini yakni meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat, mudah, murah dan transparan serta sistematis. Penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS) mampu menciptakan pelayanan yang sistematis juga transparan. Hal ini sudah disampaikan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna sistem informasi OSS ini. Hasil wawancara dengan Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Karangasem I Ketut Mertadina, S.STP., MAP terkait dengan terwujudnya transparansi pada pelayanan perizinan sebagai berikut:

“Dengan diterapkannya sistem informasi Online Single Submission (OSS) kita mengharapkan manfaat yang terbaik seperti transparansi pelayanan perizinan dan non-perizinan sudah tercapai dengan maksimal. Semuanya berjalan dengan sistematis dan transparan sehingga dari para

pegawai ataupun masyarakat mampu mengontrol jalannya proses pelayanan perizinan dimanapun berada dan kapan saja.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka bisa disimpulkan bahwa penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS) mampu menciptakan pelayanan yang sistematis juga transparan. Hal ini sudah disampaikan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna sistem informasi OSS ini.

3.1.6 Dampak (*Impact*)

Pengaruh serta dampak yang timbul baik positif ataupun negatif setelah mengukur kinerja organisasi dari beberapa indikator yang sudah dijelaskan diatas maka indikator kinerja yang tidak kalah pentingnya yaitu dengan mengukur dan mengetahui dampak serta pengaruh yang timbul dari suatu proses baik positif ataupun negatif bagi masyarakat. Dalam penelitian ini dampak yang dimaksud yaitu peningkatan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Karangasem. Penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS) mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan cara memudahkan masyarakat dalam pengurusan berbagai jenis izin.

3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Dalam Penerapan Sistem Informasi Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem

3.2.1 Faktor Pendukung

Dalam proses penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS) pada DPMPTSP Kabupaten Karangasem pastinya terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja mulai dari faktor pendukung ataupun penghambat. Adapun faktor pendukung dalam penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS) antara lain:

a) Sarana Prasarana

Sarana prasarana menjadi faktor yang mampu meningkatkan kinerja di sebuah organisasi. Sama halnya dengan Sarana Prasarana yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karangasem untuk mendukung diterapkannya sistem informasi OSS.

b) Lembaga Pembuat, Pengembang, dan Pemelihara Sistem Informasi Online Single Submission (OSS)

Sistem informasi Online Single Submission (OSS) yang dibuat oleh Kementerian Investasi/BKPM telah diselenggarakan di seluruh wilayah kabupaten/kota tepatnya dibidang perizinan, salah satunya yakni DPMPTSP Kabupaten Karangasem. Hal ini bertujuan agar sistem informasi OSS yang dibuat mampu diselenggarakan dengan baik serta mengolah data dengan maksimal.

c) Lingkungan Kerja Kondusif

Lingkungan kerja menjadi salah satu faktor yang mampu mempengaruhi kinerja sebuah organisasi. Dalam hal ini lingkungan kerja yang ada di DPMPTSP Kabupaten Karangasem mampu mempengaruhi cara pegawai dalam bekerja.

3.2.2 Faktor Penghambat

DPMPTSP Kabupaten Karangasem selalu mengupayakan hasil kinerja yang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam setiap pelaksanaan tugas, tentunya terdapat beberapa faktor yang menghambat kinerja dalam memberikan pelayanan publik, salah satunya dibidang pelayanan perizinan. Faktor penghambat tersebut antara lain sebagai berikut:

a) Gangguan Server dan Jaringan

Server jaringan sistem informasi Online Single Submission (OSS) mempunyai peranan penting dalam kepengurusan dokumen mulai dari dokumen masuk hingga dokumen perizinan itu diterbitkan. Gangguan pada server jaringan adalah suatu hal yang sering terjadi pada perangkat elektronik yang berbasis digital maupun internet. Tergantungnya server akan mempengaruhi kinerja secara keseluruhan, karena hampir semua sistem pelayanan menggunakan jaringan server yang sama. Maka dari itu gangguan server harus segera diatasi dengan cepat.

b) Human Error dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan

Setiap manusia pastinya tidak lepas dari kesalahan, baik itu ketika melaksanakan pekerjaan. Dalam proses pelayanan perizinan juga terkadang pegawai kerap melakukan kesalahan – kesalahan salah satunya dalam proses input data dimana terkadang ada kesalahan dalam mengetik nama ataupun mengcopy nomor-nomor penting contoh NIK dan lain-lain. Human error dalam penerapan sistem informasi Online Single Submission ini menyebabkan tidak cocoknya data yang di input dengan yang sudah terdaftar di jaringan pusat seperti nomor NIK sehingga menyebabkan kegagalan input dan harus dicek ulang.

c) Masyarakat yang Belum Paham Pengoperasian Aplikasi Sistem Informasi Online Single Submission (OSS)

Tujuan utama penggunaan aplikasi sistem informasi Online Single Submission (OSS) yakni untuk mewujudkan transparansi bagi masyarakat di lingkungan DPMPTSP terutama pada bidang pelayanan perizinan. Akan tetapi pada penerapannya dilapangan, masyarakat cenderung kurang paham mengenai cara pengoperasian aplikasi sistem informasi Online Single Submission (OSS) khususnya masyarakat yang awam akan hadirnya teknologi informasi. Hal ini tentu menjadi salah satu penghambat dalam penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS) dimana yang bertujuan awal untuk membantu masyarakat namun

malah masyarakat itu sendiri yang belum paham akan cara mengoperasikannya.

3.3 Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Dengan Faktor Pendukung

Untuk mengatasi permasalahan dimana masih cukup banyak masyarakat yang belum memahami terkait pengoperasian sistem informasi Online Single Submission (OSS) maka perlu melakukan sosialisasi secara langsung terhadap masyarakat yang datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Karangasem. Berikut merupakan hasil wawancara dengan pegawai di bidang pelayanan perizinan, Ibu Ni Ketut Gita Laksmi pada 16 Januari 2023 yaitu:

“Untuk mengatasi permasalahan tersebut kami senantiasa akan menjelaskan secara langsung saat mereka datang ke kantor. Biasanya yang masih menjadi kendala adalah masyarakat yang masih belum melek teknologi sehingga membutuhkan pendampingan lebih dalam melakukan input data kedalam aplikasi. Hal ini sebenarnya tidak menjadi masalah bagi kami karena memang tugas kami untuk memberikan edukasi serta pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka DPMPTSP Kabupaten Karangasem dalam penerapan sistem informasi Online Single Submission memberikan sosialisasi dan edukasi terkait dengan pengoperasian sistem informasi Online Single Submission (OSS) secara langsung kepada masyarakat yang datang langsung ke kantor saat memerlukan pelayanan perizinan. Sehingga dalam mengatasi permasalahan tersebut, diperoleh suatu analisis dalam rangka menyelesaikan permasalahan tersebut berupa upaya antara lain sebagai berikut:

1. Memberikan sosialisasi tentang prosedur pengajuan permohonan izin dan pengoperasian Sistem Informasi Online Single Submission (OSS) DPMPTSP Kabupaten Karangasem dalam penerapan sistem informasi Online Single Submission memberikan sosialisasi dan edukasi terkait dengan pengoperasian sistem informasi Online Single Submission (OSS) secara langsung kepada masyarakat yang datang langsung ke kantor saat memerlukan pelayanan perizinan. Hal ini dilakukan agar masyarakat selaku pemohon dapat merasakan manfaat dari sistem tersebut secara maksimal dan tujuan diterapkannya sistem ini dapat tercapai.
2. Melakukan pengecekan sarana prasarana dan jaringan server secara rutin. pengecekan sarana dan prasarana dicek secara rutin oleh DPMPTSP Kabupaten Karangasem dalam rangka mencegah kerusakan yang dimana bisa menghambat kinerja dinas dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dari pengamatan yang peneliti lakukan bahwa sarana dan prasarana yang dibutuhkan sudah cukup secara menyeluruh dalam menunjang penerapan sistem informasi OSS tersebut, namun sejatinya sarana dan prasarana tersebut harus dilakukan pemeliharaan setidaknya sekali dalam sebulan atau dua kali dalam setahun. Pelaksanaan penerapan sistem informasi *Online Single Submission* (OSS) di Dinas

Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem berdasarkan hasil observasi serta kajian masih memerlukan pengembangan berupa pendidikan dan pelatihan teknis serta sosialisasi akan pengoperasian sistem informasi *Online Single Submission* (OSS). SDM yang ada di Dinas DPMPTSP diharapkan mampu memahami ilmu serta pengoperasian sistem informasi *Online Single Submission* (OSS) ini serta meningkatkan sosialisasi akan tahapan pengoperasian sistem informasi OSS ini kepada masyarakat karena sistem tersebut sangat memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan perizinan dibidang usaha.

IV. KESIMPULAN

Kinerja Dalam apaan Sistem Informasi *Online Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem pada 6 indikator hanya 4 indikator yang terlaksana dengan cukup baik yakni Keluaran (*output*), Hasil (*outcomes*), Manfaat (*benefit*), Dampak (*impact*). Namun terdapat 2 indikator yang masih didapati sebuah hambatan antara lain : Masukan (*input*) Proses (*process*). Adapun faktor-faktor penghambat kinerja DPMPTSP Kabupaten Karangasem dalam penerapan sistem informasi *Online Single Submission* (OSS): Gangguan *server* serta jaringan, *Human Error* dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, Masyarakat yang belum paham pengoperasian sistem informasi *Online Single Submission* (OSS). Selain faktor penghambat, juga terdapat faktor – faktor pendukung kinerja DPMPTSP Kabupaten Karangasem dalam penerapan sistem informasi *Online Single Submission* (OSS), yaitu: Sarana Prasana, Lembaga pembuat, pengembang dan pemelihara sistem informasi *Online Single Submission* (OSS), Lingkungan kerja yang kondusif. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem berupaya mengatasi faktor penghambat menggunakan faktor pendukung yakni: memberikan sosialisasi terkait dengan prosedur pengajuan permohonan izin serta pengoperasian sistem informasi *Online Single Submission* (OSS) kepada masyarakat, serta melakukan pengecekan sarana prasarana serta jaringan server secara rutin 6 bulan sekali dan minimal setahun sekali

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni biaya dan waktu penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Agar melaksanakan koordinasi dengan Dinas lain terkait pengajuan permohonan izin tingkat risiko menengah tinggi dan tinggi agar proses penerbitan izin dapat tepat waktu serta memberikan edukasi terkait dengan proses atau prosedur pengoperasian Sistem Informasi Online Single Submission (OSS) kepada masyarakat. Agar melaksanakan program pemeriksaan secara berjenjang kesiapan perangkat keras dan perangkat lunak untuk mengantisipasi adanya downserver dalam penerapan sistem informasi Online Single Submission (OSS). Selanjutnya melakukan pengawasan terhadap pegawai dalam pelaksanaan pelayanan perizinan. Agar melaksanakan sosialisasi yang jelas dan nyata baik itu melalui media konvensional ataupun media digital, dan menambahkan tenaga untuk pemasaran sehingga segala informasi yang diberikan mudah dipahami dan juga menarik kepada masyarakat di Kabupaten Karangasem. Disamping itu juga agar selalu melaksanakan pengecekan secara rutin terhadap sarana dan prasarana juga jaringan server minimal setahun sekali.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Karangasem beserta jajarannya karena telah membantu peneliti dalam proses penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Nurdin dan Hartati. 2019. Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Rivai dan basri (2005:14) Performance Appraisal:Sistem yang Tepat untuk menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. Jakarta. Penerbit: Rajagrafindo Persada.
- Sembiring, Masana. 2012. Budaya dan Kinerja Organisasi. Bandung: Fokusmedia.
- Sugiyono. 2013. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Cetakan Kesembilan Belas. Bandung: Alfabeta.
- The Liang Gie. 1958. Pemerintahan Daerah di Indonesia. Jakarta: Jambatan. 1958, hal. 27.
- Wibowo. 2008. Manajemen Kinerja, Edisi Ketiga. Jakarta. Penerbit: Rajagrafindo Persada.
- Ritonga, Adelina Permata Sari. 2018. Kinerja Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Penanaman Modal Dn Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Medan : Fakultas Ilmu Sosial
- Ramadhani, Mutia. 2021. Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Medan: Fakultas Ilmu Sosial
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik . Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tepatnya dalam pasal 2 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
- Peraturan Bupati Karangasem Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan Dan Nonperizinan