

**EFEKTIVITAS SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DALAM PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU, KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR, PROVINSI SUMATERA
SELATAN**

Rohma Rizki
NPP. 28.0371

*Asdaf Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Provinsi Sumatera Selatan
Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur*

Email: rohmarizki210300@gmail.com

ABSTRACT

The author focuses on the number of business actors who come to the DPMPTSP of East OKU Regency for OSS system assistance, employees who do not understand the use of the OSS system and the use of information technology (IT). The purpose of this study was to determine the effectiveness of the OSS system in business licensing services at DPMPTSP East OKU Regency. This study uses mixed methods and analysis of effectiveness according to Gibson, Ivanovich and Donnelly. Data collection techniques were carried out by observation, interviews and documentation consisting of 20 respondents. The findings obtained by the authors are that the OSS system increases the number of permits, clear procedures through SOP, requires small resources with increasing IKM, reduced workload with incentives, services become faster, easier and cheaper and can identify violations and impose sanctions on business actors. Although constrained by inadequate facilities, disruption of the central OSS system, poor quality natural resources, the ability of business actors to use the OSS system and low IT utilization as well as structural vacancies. The OSS system in DPMPTSP East OKU Regency has been running effectively due to improving business licensing services quickly, easily and cheaply. In order to increase the effectiveness of the system and make it more beneficial for employees and the community, it is recommended to add 1 (one) computer unit at the front office, socialize online-based licensing complaint service facilities, install high-power internet data and add work support facilities and infrastructure.

Keywords: *Effectiveness; OSS system; Service; Licensing; Attempted; East OKU*

ABSTRAK

Penulis berfokus pada banyaknya pelaku usaha yang datang ke DPMPTSP Kabupaten OKU Timur untuk bantuan sistem OSS, pegawai yang belum paham penggunaan sistem OSS dan pemanfaatan teknologi informasi (TI). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kabupaten OKU Timur. Penelitian ini menggunakan metode campuran dan analisis terhadap efektivitas menurut Gibson, Ivanovich dan Donnelly. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi yang terdiri dari 20 responden. Temuan yang diperoleh penulis

yaitu sistem OSS meningkatkan jumlah perizinan, prosedur yang jelas melalui SOP, membutuhkan sumber daya yang kecil dengan IKM meningkat, berkurangnya beban kerja dengan adanya insentif, pelayanan menjadi lebih cepat, mudah dan murah serta dapat mengidentifikasi pelanggaran dan memberikan sanksi kepada pelaku usaha. Meskipun terkendala dengan sarana yang belum memadai, gangguan sistem OSS pusat, SDA yang kurang berkualitas, kemampuan pelaku usaha dalam penggunaan sistem OSS dan pemanfaatan TI yang rendah serta kekosongan jabatan struktural. Sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten OKU Timur sudah berjalan dengan efektif dikarenakan meningkatkan pelayanan perizinan berusaha dengan cepat, mudah dan murah. Guna meningkatkan keefektifitasan sistem dan lebih bermanfaat bagi pegawai dan masyarakat, disarankan penambahan 1 (satu) unit komputer di *front office*, sosialisasi sarana layanan pengaduan perizinan berbasis *online*, pemasangan data internet daya yang tinggi serta penambahan sarana dan prasarana pendukung pekerjaan.

Kata kunci: Efektivitas; Sistem OSS; Pelayanan; Perizinan; Berusaha; OKU Timur

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proses pelayanan perizinan yang terlalu berbelit-belit dan menghabiskan banyak waktu mengakibatkan pelaku usaha sungkan untuk mengurus perizinan, padahal perizinan adalah salah satu syarat kelegalan atas suatu kegiatan atau aktivitas yang pada dasarnya dilarang. Berdasarkan Laporan *Ease of Doing Business* (EoFDB) 2018 dari 190 Negara yang diliris oleh *World Bank*, Indonesia hanya mencapai peringkat ke-73 dari 190 negara (*World Bank*, 2018). Terlihat bahwa Indonesia berada di urutan enam terakhir dari 11 Negara ASEAN dan menegaskan bahwa proses investasi di Indonesia masih tertinggal jauh jika dibandingkan dengan negara di asia, contohnya Negara Vietnam.

Laporan tahunan ombudsman pada tahun 2018 menegaskan bahwa salah satu bidang pelayanan yang masih butuh disempurnakan lagi berkenaan dengan penyelenggaraannya yaitu perizinan berusaha, laporan ombudsman ini merupakan data laporan masyarakat. Pemerintah terus berinovasi untuk memperbaiki sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah yaitu dengan diselenggarakannya pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang pengelolaannya mulai dari permohonan sampai dengan penerbitan dokumen dilaksanakan dalam satu tempat. Perkembangan informasi dan teknologi di era disrupsi sekarang memotivasi pemerintah untuk menciptakan sebuah sistem efektif yang dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat termasuk pelayanan perizinan dalam bidang usaha. Hal ini disebabkan oleh tekanan sekaligus merupakan sebuah tanggung jawab, mengingat celah untuk berbisnis yang besar dengan terbukanya akses yang lebar.

Salah satu langkah dalam peningkatan pelayanan perizinan berusaha terhadap pelaku usaha adalah dengan mewujudkan percepatan pelaksanaan berusaha, yaitu dengan mengeluarkan sistem *Online Single Submission* (OSS). Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menyebutkan bahwa OSS adalah lembaga Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri,

pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati atau wali kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Tujuan dari peraturan ini sebenarnya yaitu menyederhanakan tahapan alur penerbitan izin usaha yang selama ini berbelit-belit yang berbasis *online*, sehingga tercapainya kemudahan dan percepatan penanaman modal dan berusaha.

Semua itu adalah upaya dan terobosan dari pemerintah dalam mewujudkan pengembangan pertumbuhan dunia usaha dan dalam rangka penataan kembali proses perizinan berusaha yang selama ini menjadi bahan keluhan pelaku usaha atas waktu dan rangkaian pelayanan birokrasi yang terlalu panjang, demi menciptakan pelayanan yang mumpuni dan mendapatkan kepercayaan masyarakat kembali akan kualitas dan potensi yang dimiliki oleh penyelenggara proses perizinan dan sistem yang ada. Selain merupakan inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah, hal itu merupakan tanggungjawab yang dipinggul dan harus di lunasi. Sistem pelayanan perizinan berusaha dapat dikatakan berhasil jika sistem tersebut efektif dalam pelayanan perizinan berusaha dalam hal ini, efektivitas sendiri adalah upaya yang dilakukan secara bersama demi tercapainya efektivitas dengan dibuktikan dengan tercapainya sasaran, taraf efektivitas ditunjukkan dengan taraf pencapaian sasaran.

1.2 Permasalahan

Sumatera Selatan sudah dapat menerapkan Sistem OSS di 17 kabupaten dan kotanya yang masing-masing terdiri dari 13 kabupaten dan 4 kota sejak juli 2018. Namun, tidak semua kabupatemen di Sumatera Selatan langsung aktif dalam penggunaannya karena beberapa hambatan serta kendala yang di hadapi dan tidak dapat dipaksakan. Salah satu Kabupaten yang dalam peluncuran OSS tidak langsung aktif dalam penerapannya adalah Ogan Komering Ulu Timur. Kabupaten OKU Timur baru aktif dalam penggunaan sistem OSS tahun 2019, seperti yang disampaikan oleh Kasubbah Keuangan DPMPTSP Kabupaten OKU Timur Ibu Rieka Meylina, S.E dalam wawancara melalui aplikasi *whatsapp* pada Jumat, 4 September 2020 pukul 16.00 WIB bahwa “Sebenarnya sistem OSS ini sudah dapat digunakan sejak tahun 2018, tapi dari pihak DPMPTSP Kabupaten OKU Timur belum siap sehingga diterapkannya baru tahun 2019. Pemerintah Pusat membuat sistem OSS sudah terintegrasi dan dengan hadirnya sistem OSS mempermudah pelayanan yang terus meningkat tiap tahunnya”.

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala DPMPTSP Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Bapak Sonpiani, bahwa organisasi yang dipimpinnya belum siap dalam menerapkan sistem OSS, karena melihat situasi dan kondisi yang masih membutuhkan infrastruktur yang matang dalam penerapannya. "Saat ini baru mengirimkan tiga orang staff untuk mengikuti pelatihan, sebab salah satu hal yang belum mendukung implementasi OSS adalah infrastruktur yang belum siap, jadi itu membuat kami masih bingung menerapkan sistem OSS" jelasnya. Beliau juga menyampaikan bahwa dibutuhkan kesiapan pemerintah daerah dalam mendukung sistem tersebut “Contoh infrastruktur yang harus disiapkan adalah fasilitas komputer dan internet” tambahya, karena sistem ini diluncurkan tahun 2018 maka masih harus dilakukan sosialisasi, "Kemudian tentang sosialisasi. Sosialisasi tentang OSS harus lebih digencarkan lagi ke masyarakat. Sosialisasi bisa di kantor DPMPTSP ataupun sosialisasi melalui komunitas maupun asosiasi pengusaha" ujarnya. (<http://www.globalplanet.news/berita/10230/perizinan-oku-timur-belum-siap-terapkan-oss>, 2018 “Perizinan OKU Timur Belum Siap Terapkan OSS”).

Sekretaris DPMPTSP Kabupaten OKU Timur Ibu Ningsih, S.E., M.M juga mengkonfirmasi pernyataan mengenai kendala pada penerapan sistem OSS dalam wawancara melalui *smartphone* pada Sabtu, 5 September 2020 pukul 10.00 WIB bahwa “Setelah diterapkannya sistem OSS tersebut, masih ada beberapa kendala yang dihadapi seperti sarana yang belum mendukung,

contohnya jaringan internet belum stabil dan jumlah komputer yang belum memadai. Sekarang ini jumlah permohonan pelayanan perizinan berusaha terus meningkat tapi, meningkatnya jumlah perizinan berusaha tidak diimbangi dengan jumlah pegawai yang paham dan mengerti dalam mengoperasikan sistem OSS. Selain itu, tingkat penguasaan dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan sistem OSS dan pemanfaatan internet belum mendukung. Dilihat dari yang terjadi di lapangan masih banyak masyarakat yang tetap datang butuh pendampingan dalam penggunaan OSS”.

1.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks analisis dan penilaian terhadap sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha. Penelitian Ika Ruwaina berjudul Efektivitas Kebijakan *Online Single Submission* Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah (Ika Ruwaina, 2019), menemukan bahwa kebijakan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah masih kurang efektif yang dilihat dari dua indikator yaitu indikator ketepatan sasaran kebijakan dan pencapaian tujuan kebijakan. Penelitian Hisyam Afif Al Fawwaz yang berjudul Implementasi Sistem *Online Single Submission* Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi (Hisyam Afif Al Fawwaz, 2019), menjelaskan bahwa masih ditemukan banyak kendala dalam implementasinya yang salah satunya karena sumber daya manusia yang ada cenderung menengah ke bawah dan kurangnya sosialisasi dari pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ngawi, selain itu pelaku usaha yang kurang pengetahuan dan pemahaman terhadap prosedur dari pelayanan yang menyebabkan pelaku usaha enggan untuk mengurus izin usahanya sehingga dibutuhkan sosialisasi secara gencar yang dilakukan pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ngawi khususnya untuk pelaku usaha.

Penelitian Sudrajat dkk yang berjudul Efektivitas Penyelenggaraan *E-Government* Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang menjelaskan bahwa penyelenggaraan *e-Government* pada BP2T Kota Malang dapat sudah cukup efektif bila mana tujuan dari dikembangkannya *e-Government* di Kota Malang disesuaikan dengan tujuan *e-Government* nasional Inpres No. 3 Tahun 2003 perihal Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Selain itu juga terdapat kendala penyelenggaraan *e-Government* yaitu belum adanya peraturan mengenai penyelenggaraan perizinan dengan *e-Government* dan kekurangan infrastruktur seperti digital *signature* dan *wifi hotspot*. Kedua kendala itu sangat berpengaruh kepada penyelenggaraan pelayanan karena dengan adanya peraturan yang mengatur maka akan ada standar operasional prosedur yang jelas sebagai jaminan untuk masyarakat dan infrastruktur bagus akan mendukung penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih maksimal.

1.4 Pernyataan Kabaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum pernah dilakukan oleh penelitian terdahulu, yang mana ruang lingkup penelitian yang dilakukan yaitu efektivitas sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, serta menggunakan dimensi yang terdiri dari indikator-indikator yang berbeda dari penelitian sebelumnya yaitu menggunakan teori Gibson, Ivanovich dan Donnelly tahun 2006 yang mengemukakan bahwa efektivitas memiliki 5 (lima) indikator yang terdiri dari produktivitas, fleksibilitas, kepuasan, efisiensi dan mutu.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas dan akurat terkait efektivitas sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

II. Metode

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif pendekatan induktif dan teknik menganalisis data yang digunakan terdiri dari 3 (tiga) tahapan yaitu reduksi data (*data reduction*),

penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*). Metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pemahaman makna, dan mengkonstruksi fenomena dari pada generalisasi (Sugiyono, 2018). Sedangkan teori yang digunakan yaitu teori dari Gibson, Ivanovich dan Donnely tahun 2006 yang mengemukakan bahwa efektivitas memiliki 5 (lima) indikator yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu produktivitas, fleksibilitas, kepuasan, efisiensi dan mutu.

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Saat melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara bertahap dan mendalam dengan 20 informan yang terdiri dari 14 (empat belas) pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dan 6 (enam) pelaku usaha. Adapun 14 responden dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris, 3 (tiga) Kepala Sub Bagian, 4 (empat) Kepala Bidang, 2 (dua) *front office*, 3 (tiga) *back office*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

III.1 Produktivitas

III.1.1 Kinerja Pegawai

Penulis membandingkan kinerja pegawai saat penggunaan SIPO (2018) dan sistem OSS (2020) yaitu dengan membandingkan matrik indikator pencapaian kinerja programnya serta membandingkan perizinan berusahanya.

Tabel 1.
Perbandingan Matrik Indikator Pencapaian Kinerja Program

No.	Nama Indikator	Capaian Kinerja Program						
		Satuan	Tahun 2018			Tahun 2020		
			Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%
1	Jumlah investor beskala nasional (PMDN/PMA)	Perusahaan	6	4	67%	10	12	120%
2	Jumlah nilai investor berskala	Rp	3.600.000.000.000	3.650.000.000.000		3.700.000.000.000	4.411.222.570.656	119%

	nasional (PMDN/PMA)				99%			
--	------------------------	--	--	--	-----	--	--	--

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2020

Tabel 2.

Perbandingan Perizinan Berusaha SIPO (2018) dan Sistem OSS (2020)

No.	Nama Sistem	Tahun	Jumlah
1.	SIPO (Sistem Informasi Pelayanan <i>Online</i>)	2018	1.108 Izin
2.	Sitem OSS (<i>Online Single Submission</i>)	2020	2.686 Izin

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2020

Pada **Tabel 1** terlihat jelas bahwa jumlah investor berskala nasional baik dilihat dari satuan perusahaan dan rupiah, keduanya mengalami peningkatan baik pada saat penggunaan SIPO maupun sistem OSS. Berdasarkan pada **Tabel 2** menunjukkan pada saat penggunaan SIPO (2018) jumlah perizinan berusaha yang diterbitkan sejumlah 1.108 izin sedangkan pada saat penggunaan sistem OSS jumlah izin usaha yang diterbitkan berjumlah 2.686 izin.

III.1.2 Pemenuhan Beban Kerja Pegawai

Penulis menampilkan standar operasional prosedur (SOP) pada saat penggunaan sistem OSS tahun 2020 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Tabel 3.

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana	Mutu		
			Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Pendaftaran akun OSS dan pembuatan NIB secara online	Pemohon	- KTP - NPWP	30 menit	NIB
2.	Pembuatan/penyerahan berkas pemenuhan komitmen di DPMPSTP	<i>Front Office</i>	- SPPL bila ada - IMB	10 menit	Tanda terima berkas
3.	Penerbitan/verifikasi berkas pemenuhan komitmen dan penerbitan lembar persetujuan pemenuhan komitmen	Bidang perizinan dan non perizinan	- Berkas pemenuhan komitmen	15 menit	Lembar persetujuan penerbitan izin usaha
4.	Penandatanganan berkas pemenuhan komitmen dan lembar persetujuan pemenuhan komitmen	Kepala DPMPSTP	- Pemenuhan komitmen - Lembar persetujuan	10 menit	Berkas pemenuhan komitmen yang valid
5.	Validasi pemenuhan komitmen ke OSS secara <i>online</i> melalui <i>user</i> DPMPSTP	Bidang perizinan dan non perizinan	- Berkas pemenuhan komitmen yang valid	5 menit	Izin usaha pemohon berlaku efektif
6.	Permohonan izin usaha berlaku efektif dan dapat dicetak oleh pemohon	Pemohon	-	-	-

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2020

Standar operasional prosedur (SOP) adalah jaminan hak yang diperoleh pelaku usaha terkait dengan tahapan yang dilalui saat pelayanan perizinan berusaha dilakukan. SOP dikeluarkan

untuk memberikan kepastian kepada pelaku usaha sehingga mencegah terjadinya pelanggaran pada saat proses pelayanan perizinan dilakukan. SOP pelayanan perizinan baru diterbitkan dan diberlakukan pertama kali pada saat penggunaan sistem OSS.

Pada saat penggunaan SIPO (2018) SOP sendiri tidak diberlakukan selain itu juga SIPO tidak ada peraturan yang mengaturnya sehingga tidak ada pedoman yang dijadikan pedoman saat penggunaan SIPO. Hal ini lah yang menjadi salah satu faktor yang menyebabkan pelayanan perizinan usaha pada saat penggunaan SIPO masih lambat, mahal dan ribet dikarenakan tidak ada standar pelayanan sehingga terdapat oknum yang menyepelekan proses perizinan yang pada dasarnya sudah diatur dalam peraturan. Dengan diterbitkannya SOP pada saat penggunaan sistem OSS menjadi suatu kepastian yang diterima pelaku usaha yang melakukan perizinan karena memuat jangka waktu serta komitmen apa saja yang dibutuhkan, apabila terdapat oknum pegawai yang menyepelekan SOP tersebut dengan melanggar ketentuan yang telah ditetapkan maka oknum terkait dapat dilaporkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

III.2 Efisiensi

Efisien adalah tingkat jumlah penggunaan sumber daya dalam suatu pekerjaan. Pekerjaan yang efisien jika *output* lebih cepat dan murah karena memaksimalkan dalam menggunakan sumber daya sehingga tidak ada yang terbuang. Penulis akan membandingkan sumber daya yang digunakan serta besar pencapaian yang diperoleh saat penggunaan SIPO dan juga sistem OSS. Pada saat penggunaan SIPO menggunakan 8 pegawai yang terdiri dari 3 *front office* dan 5 *back office* sedangkan saat penggunaan sistem OSS hanya membutuhkan 5 pegawai yang terdiri dari 2 *front office* dan 3 *back office* dengan capaian yang besar.

Tabel 4.

Perbandingan Capaian DPMPTSP Kabupaten OKU Timur

No	INDIKATOR KINERJA	CAPAIAN TAHUN				
		2016	2017	2018	2019	2020
ASPEK KESEJAHTERAAN MASYARAKAT						
1	Indeks Kepuasan Masyarakat	79,25%	81,81%	82,50%	82,98%	83,43%
ASPEK PELAYANAN UMUM						
1	Jumlah Investor Berskala Nasional (PMDN/PMA)	100%	50%	67%	75%	120%
2	Jumlah Nilai Investasi Berskala Nasional	82%	105%	0%	109%	399%

Sumber: hasil pengolahan data riset 2020

Penggunaan sistem OSS hanya membutuhkan 5 pegawai yang mana jumlah tersebut sudah diminimalisir sebelumnya yang mana saat penggunaan SIPO membutuhkan 8 pegawai, 3 pegawai lainnya dialokasikan ke jabatan yang lebih membutuhkan. Hal ini dapat terjadi karena beban kerja pegawai telah berkurang pada saat penggunaan siste OSS. Walaupun beban pegawai telah berkurang tapi capaian DPMPTSP Kabupaten OKU Timur meningkat yang dapat dilihat pada Table 4 yang menampilkan bahwa kenaikan yang signifikan.

III.3 Kepuasan

III.3.1 Kesejahteraan Pegawai

Penerapan sistem OSS dapat meningkatkan kesejahteraan pegawai, dengan hadirnya insentif yang diterima berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik serta berkurangnya beban kerja yang ada pegawai menjadi lebih sejahtera. Sebelum penggunaan sistem OSS pegawai biasanya membawa pekerjaan dari kantor ke rumah sesampainya dirumah kami melanjutkan pekerjaan kami karena belum selesai, tapi setelah diterapkannya sistem OSS pegawai bisa menyelesaikannya di kantor. Di sini terlihat jelas bahwa beban kerja pegawai sangat berkurang dan kami tidak mudah sakit. Kesejahteraan tidak hanya dilihat dari besar gaji yang diterima saja tapi juga kesehatan mental dan fisik seorang pegawai juga penting.

III.3.2 Pelayanan

Sebelum dan sesudah penerapan sistem OSS ini, pegawai dapat memberikan pelayanan terbaiknya. Tetapi, hanya dalam kurung waktu 1 (satu) jam proses perizinan dapat selesai dengan menggunakan sistem OSS sedangkan saat penggunaan SIPO membutuhkan bisa sampai 3 (tiga) hari untuk izin UMKM. Selain itu juha perbedaanya sebelum dan sesudah diterapkannya sistem OSS yaitu pada Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang mana setelah diterapkannya sistem OSS, perizinan bisa dilakukan secara mandiri oleh pelaku usaha.

III.4 Fleksibilitas

III.4.1 Ketepatan Sasaran Sistem

Penulis akan membandingkan SIPO dan sistem OSS, yang menyebabkan sistem OSS lebih tepat sarasanya dalam pelayanan perizinan berusaha yang cepat, mudah dan murah.

Tabel 5.

Perbandingan Pelayanan SIPO dan Sistem OSS

No.	SIPO (2018)	Sistem OSS (2020)
1.	Pelaku usaha harus datang ke DPMPPTSP Kabupaten OKU Timur untuk melakukan perizinan.	Pegawai DPMPPTSP sebagai <i>user</i> dan pelaku usaha dapat mengakses aplikasi sistem OSS jadi pelaku usaha dapat membuat perizinan dimanapun dan kapanpun.
2.	Pelaku usaha yang akan memproses perizinannya maka diwajibkan membawa semua komitmen.	Pelaku usaha tidak perlu melakukan validasi di DPMPPTSP untuk izin UMKM untuk izin seperti CV dan PT maka pelaku usaha harus melakukan validasi dibantu oleh pegawai DPMPPTSP.
3.	<i>Front office</i> DPMPPTSP Kabupaten OKU Timur akan membantu pelaku usaha untuk mendapatkan perizinan.	Sistem OSS sudah terintegrasi dengan Data Perpajakan, Kementerian Keuangan, Kementerian Dalam Negeri, Data Administrasi Kependudukan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM), Kementerian Perdagangan dan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS).
4.	Aplikasi SIPO belum terintegrasi dengan lembaga pemerintahan lainnya.	Sistem OSS mengeluarkan banyak jenis izin dan data legalitas pelaku usaha dan perusahaan lebih lengkap.
5.	Dalam aplikasi SIPO semua perizinan data legalitasnya sama jadi, data terkait pelaku usaha dan perusahaan tidak lengkap.	Sistem OSS dibuat oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dan BKPM telah mengintegrasikan perizinan setiap lembaga dalam satu sistem yaitu OSS.
6.	SIPO adalah aplikasi yang diciptakan oleh Kementrian Perdagangan yang hanya bisa digunakan dalam perizinan industri dan gudang.	Sistem OSS memiliki SOP sehingga ada alur pelayanan perizinan jelas dan sudah terstandarisasi.
7.	Selama penggunaan SIPO tidak ada Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga proses perizinan menjadi lebih lama dari pada seharusnya, paling lama proses perizinan sampai penerbitan memakan waktu 5 (lima) hari.	Penggunaan sistem OSS disetiap lembaga dan organisasi terkait terdapat tim teknis yang memegang sistem OSS tersediri yang saling terhubung sehingga meminimalisir kesalahpahaman dalam pelayanan.

Sumber: hasil pengolahan data riset 2020

Pegawai cukup cepat dalam memahami cara kerja sistem OSS ini karena banyak proses perizinan yang dipangkas jadi proses perizinan lebih sederhana bagi pegawai dan masyarakat

dan sangat membantu pegawai dalam pelayanan. Sistem OSS dibuat dan diterapkan di setiap organisasi terkait oleh pemerintah untuk mengurangi masalah birokrasi yang biasanya menghambat proses perizinan yang terlalu berbelit dan memakan waktu yang banyak. Contoh keunggulan sistem OSS yaitu pegawai akan langsung menerima notifikasi jika terdapat masyarakat yang mengajukan izin dan pegawai akan memverifikasi data yang telah dilampirkan oleh pelaku usaha. Sedangkan, sebelum diterapkannya sistem OSS yaitu ketika masih menggunakan SIPO, pelaku usaha harus datang ke DPMPTSP membawa semua kemitmen yang dibutuhkan dan melalui proses yang berbelit-belit.

3.5.2 Pengawasan

Pengawasan secara manual dianggap belum efektif karena masih ditemukan pelanggaran-pelanggaran dalam pelayanan perizinan sehingga dibutuhkan sistem yang dapat memperketat pengawasan pelayanan perizinan usaha yang mempermudah pegawai dalam pengawasan dan juga pelaku usaha untuk mendapatkan hak dalam pelayanan. Melalui sistem OSS pemerintah dapat ikut serta dalam mengawasi perusahaan yang melakukan penanaman modal. Pelanggaran yang terjadi dalam perizinan berusaha dapat dideteksi oleh sistem OSS, atas nama presiden akan memblokir dan mencabut izin yang telah dibuat. Sedangkan sebelum menggunakan sistem OSS pegawai sebagai *user* tidak mengetahui pelanggaran yang terjadi, pegawai harus mencari tahu sendiri pelanggaran tersebut yang akan disampaikan pelanggaran tersebut oleh *front office*.

III.5 Mutu

III.5.1 Kualitas Pelayanan

Penulis membandingkan hasil survey kepuasan masyarakat tahun dimana sebelum diterapkannya sistem OSS yaitu 2018 dan sesudah diterapkannya sistem OSS yaitu 2020.

Tabel 6.

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM/UNSUR PELAYANAN	IKM UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3.073	76,82	82,50
2	Prosedur Pelayanan	3,093	76,32	
3	Waktu Pelayanan	3,093	77,32	
4	Biaya/Taris	3,84	96,00	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,093	77,25	
6	Kompetensi Pelaksana	3,093	77,25	
7	Perilaku Pelaksana	3,193	79,82	
8	Maklumat Pelayanan	3,44	86	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,55	88,75	
10	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,57	89,25	

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2018

Sumber: hasil pengelolaan data riset 2020

Tabel 7
Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM/UNSUR PELAYANAN	IKM UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,67	91,83	83,43
2	Prosedur Pelayanan	3,33	83,33	
3	Waktu Pelayanan	3,39	84,83	
4	Biaya/Taris	3,29	82,66	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	85	
6	Kompetensi Pelaksana	3,31	82,66	
7	Perilaku Pelaksana	3,28	82	
8	Maklumat Pelayanan	3,27	81,66	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,22	80,5	
10	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,21	80,16	

Sumber: hasil pengelolaan data riset 2020

Saat survey yang diadakan pada tahun 2018 terlihat sangat jelas bahwa nilai unsur pelayanan yang tergolong kecil jika dibandingkan dengan unsur layanan lainnya yaitu unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan dan waktu pelayanan, sedangkan pada tahun 2020 hasil survey menunjukkan bahwa unsur pelayanan yang dapat dikatakan lebih besar jika dibandingkan dengan unsur layanan lainnya yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan dan waktu pelayanan. Hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat tahun 2020 dengan jumlah 83,43 yang mengartikan bahwa DPMPSTSP Kabupaten OKU Timur sudah sangat baik dalam pemenuhan

harapan dari masyarakat. Dapat dilihat jika perbandingan indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2018 dan 2020 sebesar 0,93 walaupun tidak sampai 1,00 tapi, untuk mempertahankan indeks pada tahun 2018 saja sudah merupakan usaha yang bagus karena sudah dalam kategori sangat baik, tetapi pemerintah selalu berinovasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengikuti zaman modern pada saat ini dan tuntutan dari masyarakat yang harus disanggupi.

III.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penerapan sistem OSS memberikan dampak yang positif dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten OKU Timur baik bagi pegawai maupun masyarakat selaku calon pelaku usaha. Penerapan sistem OSS yang berbasis *online* tentunya juga akan sangat mempengaruhi dalam sistem pelayanan karena sebagai media pengembangan kemampuan pelaku usaha maupun pegawai untuk menjadi individu yang tidak kaku dengan teknologi. Penulis menemukan kejadian yang penting yaitu meskipun masih banyak kendala efektivitas sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha tetapi sistem OSS sendiri dapat meningkatkan pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat, hal ini dikarenakan fasilitas dengan kemudahan yang ditawarkan yang menyebabkan peningkatan. Berbeda dengan hasil penelitian Ika Ruwaina yang menyatakan bahwa sistem OSS kurang efektif dilihat dari indikator ketepatan sasaran dan pencapaian tujuan, justru penerapan sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur untuk indikator ketepatan sasaran dan pencapaian tujuan sudah sangat baik.

Walaupun dapat meningkatkan pelayanan perizinan berusaha tapi dalam efektivitas sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha juga memiliki beberapa kendala sama dengan penelitian Hisyam Afif Al Fawwaz yaitu pelaku usaha yang kurang pengetahuan dan pemahaman terhadap prosedur dari pelayanan yang menyebabkan terkadang pelaku usaha enggan untuk mengurus izin usahanya selain itu kurangnya pelaksanaan sosialisasi dari Dinas. Berbeda dengan penelitian Sudrajat, penerapan sistem OSS sendiri sudah berjalan dengan efektif karena tujuan dari sistem OSS sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang memuat semua peraturan mengenai penyelenggaraan perizinan dengan sistem OSS namun, keduanya memiliki persamaan yaitu kekurangan infrastruktur. Implementasi sistem OSS dibuat karena harapannya dapat bermanfaat dalam jangka waktu panjang yang dapat melatih kemampuan akan teknologi informasi (TI) dan menambah pengetahuan masyarakat dan pegawai. Kemudian dapat meningkatkan perekonomian di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dengan memanfaatkan potensi yang ada serta dikolaborasikan dengan prosedur pelayanan perizinan berusaha yang dipermudah.

III.7 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan beberapa kendala efektivitas sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yaitu sarana kurang memadai, gangguan sistem OSS dari pusat, sumber daya aparatur yang kurang berkualitas, kurangnya kemampuan pelaku usaha dalam penggunaan sistem OSS serta pemanfaatan teknologi dan informasi kemudian terdapat kekosongan jabatan struktural dan ketidaksesuaian pegawai yang menerima pelatihan sistem OSS.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa efektivitas sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sudah berjalan dengan efektif walaupun masih ditemukan banyak kendala dalam implementasinya. Sistem OSS masih perlu dioptimalkan lagi melalui koordinasi lintas sektoral

dalam implementasinya yang sangat dibutuhkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Dengan demikian, sistem *Online Single Submission* akan berjalan lebih efektif dan tentunya bermanfaat bagi pegawai dan masyarakat di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Keterbatasan Penelitian. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik dari keterbatasan waktu serta biaya. Penelitian pun hanya dilakukan di satu lokasi yaitu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagai tempat penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih temuan awal, oleh sebab itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lebih lanjut terkait efektivitas sistem OSS ini di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur untuk menghasilkan analisis yang jauh lebih mendalam dan akurat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih diucapkan untuk seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang telah memberikan kesempatannya serta ilmunya selama penulis melakukan penelitian, dan tidak lupa juga kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

Gibson dan Ivanovich, Donelly. 2006. *Organisasi: Perilaku Struktur Proses*. Jakarta: Erlangga
Sugiyono. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Peraturan

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Website

Center for public policy transformation, diakses dari <http://www.transformasi.org/> pada hari Kamis, tanggal 1 Oktober 2020 pukul 09:20

Laporan Tahunan 2018, diakses dari <http://www.ombudsman.go.id> pada hari Jumat, tanggal 2 Oktober 2020 pukul 11.15

GlobalPlanet, diakses dari

<http://www.globalplanet.news-berita/10230865/perizinan-oku-timur-belum-siap-terapkan-oss> pada hari Minggu, tanggal 4 Oktober 2020 pukul 14:00

Skripsi

Al Afawwaz, H, A (2019). Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi. (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim) Diakse dari <http://etheses.uin-malang.ac.id/15981/1/15220079.pdf>

Ruwaina, Ika. (2019). Efektivitas Kebijakan Online Single Submission Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah. (Universitas Negeri Semarang, 2019) Diakses dari https://lib.unnes.ac.id/35842/1/7111415082_Optimized.pdf

Jurnal

Sudrajat, dkk. 2015. Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 3 Nomor 12