

**IMPLEMENTASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DALAM PELAYANAN
PERIZINAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TABANAN**

I Dewa Made Andika Dwipermana
NPP. 29.1209

*Asdaf Kabupaten Tabanan Provinsi Bali
Program Studi Administrasi Pemerintahan daerah*

Email: idedwamadeandika@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The author focuses on implementing the Online Single Submission (OSS) system in managing micro, small and medium business licensing in Tabanan Regency, considering that there are still many business actors in Tabanan Regency who do not have a business license. **Purpose:** The purpose of this study was to identify and analyze the implementation of the Online Single Submission (OSS) application to facilitate licensing services for micro, small and medium enterprises in Tabanan Regency. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research with an inductive approach. The data collection technique used in this research is the technique of Observation, Interview, and Documentation. **Result:** Based on the results of the authors' findings in the field using the snowball sampling technique, there are still business actors who do not have a business license and do not know that there is an Online Single Submission (OSS) system in the management of business licenses. **Conclusion:** the conclusion in this study is that the implementation of the Online Single Submission (OSS) system at the Investment and One Stop Service Office of Tabanan Regency has been going well but still encounters several obstacles, namely the Interpretation Dimension, namely the policy socialization indicator and the application dimension on the indicator. supervision of service achievement, while the efforts made by the Tabanan Regency DPMPTSP have not been maximized because there are still programs that have not been running well.*

Keywords: *Implementation, Online Single Submission system, Service*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): penulis fokus pada pengimplementasian system *Online Single Submission* (OSS) dalam pengurusan perizinan usaha mikro kecil dan menengah di Kabupaten Tabanan, mengingat masih banyaknya pelaku usaha di Kabupaten Tabanan yang belum memiliki surat izin usaha. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa Implementasi Aplikasi *Online Single Submission* (OSS) untuk mempermudah pelayanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah di Kabupaten Tabanan.

Metode: Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian secara kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil penemuan penulis dilapangan yang menggunakan Teknik snowball sampling masih ditemui pelaku usaha yang belum memiliki surat izin usaha dan belum mengetahui sudah adanya system *Online Single Submission* (OSS) dalam pengurusan surat izin usaha. **Kesimpulan:** kesimpulan pada penelitian ini adalah Implementasi sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabanan sudah berjalan dengan baik namun masih menemui beberapa kendala, yaitu pada Dimensi Interpretasi yaitu indikator sosialisasi kebijakan dan pada dimensi aplikasi pada indikator pengawasan terhadap capaian pelayanan, sedangkan upaya yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Tabanan belum maksimal karena masih ada program yang belum berjalan dengan baik.

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

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi berbasis elektronik erat kaitannya dengan sistem pemerintahan yang ada di Indonesia yang sering dikenal masyarakat dengan sebutan E-Government. Pengertian E-Government sendiri merupakan penerapan teknologi informasi berbasis elektronik oleh pemerintah setempat sebagai sarana komunikasi dalam memberikan informasi maupun pelayanan publik kepada masyarakat di bidang pemerintahan. Dalam meningkatkan mutu layanan publik serta meningkatkan peluang yang lebih tinggi untuk mendapatkan pelayanan maka disebutkan dalam Pasal 2 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006. Artinya, pemerintah memberikan perhatian yang lebih pada masyarakat dengan penyederhanaan pelayanan. Adapun penyederhanaan yang dilakukan yaitu kemampuan PTSP untuk memberikan pelayanan atas perizinan dan nonperizinan, penyelesaian pelayanan atas waktu dan biaya tidak melebihi ketentuan aturan, kejelasan tata cara, berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama dapat dikurangi, untuk usaha mikro kecil menengah (UMKM) dibebaskan biaya perizinan serta kemudahan memperoleh informasi penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat. Satu langkah paling kasat mata dalam peningkatan pelayanan perizinan berusaha terhadap pelaku usaha adalah dengan mewujudkan percepatan pelaksanaan berusaha. Adapun upaya yang dilakukan pemerintah dalam hal ini tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Pasal 2 ayat (2) mengenai Percepatan Pelaksanaan Berusaha, yang menyebutkan bahwa salah satu bentuk percepatan pelaksanaan berusaha adalah diberlakukannya (Online Single Submission) atau sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Meneruskan dari Perpres Nomor 91 Tahun 2017 tentang

Percepatan Pelaksanaan Berusaha maka dikeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, ditandatangani langsung oleh Bapak Presiden Joko Widodo serta ditetapkan pada tanggal 21 Juni 2018. Pada dasarnya PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik ini lebih menekankan lagi peraturan pelayanan sebelumnya yang bertujuan menyederhanakan proses yang berbelit-belit terkait dengan pengurusan surat izin usaha yang berbasis online, sehingga tercapainya kemudahan dan percepatan penanaman modal dan berusaha. Semua ini merupakan sebuah kebijakan pemerintah dalam reformasi pelayanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi di masa modern sekarang ini. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tabanan I Made Sumerta Yasa menyatakan bahwa peluncuran OSS Goes to Public ini dilakukan mengingat masih banyak masyarakat yang enggan mengurus izin, yang mana dari tahun 2018 DPMPTSP Kabupaten Tabanan sudah online dan dapat diakses darimana saja. Dari data Kabupaten Tabanan menunjukkan jumlah UMK yang ada di Tabanan sebanyak 41.459 UMK, namun hanya 7.493 UMK yang memiliki izin serta 33.966 UMK belum memiliki izin usaha. (<http://www.news.beritabali.com>). Dikutip dari (<http://www.bisnisbali.com>) Minimnya kepemilikan izin usaha di kalangan pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Tabanan ini diakibatkan Karena ketidaktahuan para pelaku usaha terkait cara dalam mengurus surat izin berusaha. Selain hal tersebut, para pelaku usaha juga merasa belum perlu untuk memiliki izin karena para pelaku usaha beranggapan usaha yang mereka jalani masih bisa tetap beroperasi meskipun tanpa adanya surat izin usaha. Oleh Karena itu maka system perizinan usaha di Kabupaten Tabanan masih perlu ditingkatkan lagi demi ketertiban para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.

Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian).

Semakin tingginya pelaku usaha di Kabupaten Tabanan mengakibatkan perlunya pelayanan yang lebih baik khususnya dalam pengurusan surat izin usaha yang dijalankan oleh DPMPTSP Kabupaten Tabanan, oleh karena itu pemerintah meluncurkan system *Online Single Submission* (OSS) dalam rangka untuk mempercepat dan menyederhanakan proses pengurusan surat izin usaha, meski begitu masih ditemui para pelaku usaha di Kabupaten Tabanan yang belum melengkapi dokumen untuk menjalankan usahanya, salah satunya adalah surat izin usaha, adapun alasan yang banyak dilontarkan oleh para pelaku usaha adalah karena mereka menganggap bahwa tanpa adanya surat izin usaha, usaha yang mereka jalankan masih bisa beroperasi dengan sebagaimana mestinya, padahal Usaha Mikro Kecil yang telah memiliki surat izin usaha akan mendapatkan kemudahan dalam memperoleh kredit di bank, selain itu para pelaku usaha juga menganggap bahwa mengurus surat izin usaha merupakan hal yang rumit dan memerlukan waktu yang Panjang, sehingga para pelaku usaha menjadi enggan dalam mengurus surat izin usahanya selanjutnya ketidaktahuan dari para pelaku usaha mengenai system *Online Single Submission* (OSS) juga menjadi salah satu faktor banyaknya pelaku usaha yang tidak mengurus surat izin usaha yang mereka jalani.

1.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam efektivitas pelayanan maupun tinjauan yuridis terhadap pelayanan perizinan usaha. Penelitian (Efrida 2019), 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)

dengan hasil penelitian 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. Selain itu penelitian (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) adapun metode dan hasil penelitiannya adalah 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. Penelitian selanjutnya oleh (Djono Irwin 2019 Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Izin Penanaman Modal Secara *Online Single Submission* (OSS) Berdasarkan PP No. 24 Tahun 2018 (Universitas Sumatera Utara). Pada penelitian ini memfokuskan tentang tinjauan yuridis terhadap program *Online Single Submission* (OSS) Berdasarkan PP No. 24 Tahun 2018, menggunakan Metode Penelitian Hukum Normatif dengan analisis kualitatif. (Pelaksanaan Pendaftaran Izin Usaha Melalui *Online Single Submission* (OSS) Ditinjau dari Undang-undang Wajib Daftar Perusahaan (Universitas Bangka Belitung Balunijuk). Penelitian Amalia menitikberatkan pada pelaksanaan Izin Usaha melalui program *Online Single Submission* (OSS) ditinjau dari Undang-undang wajib daftar perusahaan. Dengan menggunakan Metode Penelitian Normatif empiris dengan pendekatan perundang-undangan. Hasil penelitian dari Amalia adalah sebagai berikut: Pelaksanaan pendaftaran izin usaha *Online Single Submission* (OSS) ditinjau dari undang-undang wajib daftar perusahaan adalah menyesuaikan dengan peraturan yang menaungi izin usaha *online* yaitu PP No 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik.

1.3. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijabarkan sebelumnya, maka ada beberapa perbedaan yang ada dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu, penelitian efrida (2019) bertempat di Medan, sedangkan penelitian Ika (2019) berlokasi di Jawa tengah, dan penelitian amalia (2019) bertempat di Bangka Belitung. Selain itu penelitian pertama dan ketiga memiliki metode penelitian yang berbeda. Penelitian efrida menggunakan teori efektivitas sedangkan penelitian Djono meneliti mengenai tinjauan yuridis terhadap system *Online Single Submission* (OSS) berdasarkan PP No. 24 tahun 2018. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian yang berjudul Implementasi system *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah di dinas penanaman modal dan pelayanan erpadu satu pintu Kabupaten Tabanan. dengan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan lokasi penelitian berada di Kabupaten Tabanan. Sehingga ada beberapa kebaruan yaitu dari segi lokus, metode penelitian dan permasalahan yang diselesaikan.

1.4. Tujuan.

Mengetahui dan menganalisa Implementasi Aplikasi *Online Single Submission* (OSS) untuk mempermudah pelayanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah di Kabupaten Tabanan.

II. METODE

Penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, memungkinkan peneliti untuk dapat berada langsung dalam peristiwa penelitian, menganalisis, mengamati, mencatat, dan menggambarkan permasalahan dengan apa adanya sesuai dengan kondisi senyatanya di lapangan. Selanjutnya membuat suatu kesimpulan dengan mengumpulkan masalah-masalah yang bersifat khusus yang berupa data-data di lapangan, sehingga diperoleh gambaran yang bersifat umum dari masalah yang dihadapi. Melalui desain penelitian ini, peneliti berharap mampu menggambarkan deskripsi secara mendalam berdasarkan fakta dan data-data yang ditemui langsung di lapangan hingga memperoleh kesimpulan dari permasalahan tentang bagaimana pengimplementasian system *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabanan, termasuk masalah yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Informan yang ada pada penelitian ini sebanyak 14 orang yang diambil dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabanan dan para pelaku usaha yang ada di Kabupaten Tabanan. Adapun analisa yang digunakan dalam analisis data adalah teknik Triangulasi data yaitu reduksi data, penyajian data, dan juga penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menggunakan teknik menganalisis menggunakan teori implementasi yang dikemukakan oleh Charles O. Jones (Mustari, 2015). Selain itu penulis juga menyingkronkan dengan peraturan yang memiliki relasi terhadap permasalahan yang diteliti. Cara penyajiannya pun disusun berdasarkan rumusan masalah dan didukung dengan penggunaan dari teori dan legalistik dari masing masing rumusan masalah.

3.1. Implementasi Sistem *Online Single Submission* (OSS)

3.1.1. Teori (Implementasi)

Implementasi sistem OSS pada umumnya dapat dinilai dari beberapa aspek. Penulis sendiri menggunakan teori dari Charles O. Jones (Mustari, 2015:155) dalam teori tersebut ada 3 dimensi yang mempengaruhi pengimplementasian suatu program yaitu Organisasi, Interpretasi dan Aplikasi.. Organisasi merupakan pembentukan dan penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode penunjang agar program dapat berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan.. Berdasarkan tiga indikator yang digunakan sebagai pengukuran yaitu beban kerja yang merata, Kejelasan prosedur operasional standar dan kesesuaian tupoksi, maka DPMPTSP Kabupaten Tabanan sudah memenuhi 3 indikator tersebut. Selanjutnya Interpretasi merupakan sebuah penafsiran agar program menjadi rencana dan pengarah yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan. Dalam dimensi ini juga terdapat 3 indikator yaitu konsistensi Pelaksanaan Pelayanan, Petunjuk pelaksanaan kebijakan dan sosialisasi keijakan. Dalam dimensi ini masih ada 1 indikator yang belum terlaksana dengan maksimal indicator tersebut adalah sosialisasi kebijakan hal tersebut dikarenakan belum semua pelaku usaha dapat tersentuh oleh sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Tabanan. selanjutnya yang ketiga yaitu aplikasi, dalam dimensi ini terdapat 3 indikator yang mempengaruhi pelaksanaan implementasi diantaranya perhatian pada prinsip kualitas, pengawasan terhadap capaian pelayanan dan penilaian terhadap keberhasilan pelayanan. dalam dimensi ini terdapat 1 indikator yang belum dapat terpenuhi yaitu pengawasan terhadap capaian pelayanan hal tersebut karena system yang kadang

error dan Sebagian masyarakat yang belum paham mengenai system OSS, selain itu peningkatan dan update system OSS juga merupakan salah satu fasilitas yang belum bisa dipenuhi oleh DPMPTSP Kabupaten Tabanan.

3.1.2. Legalistik (PP No 24 Tahun 2018)

Diberlakukannya sistem OSS ini bertujuan untuk memudahkan pelaku usaha yang akan membuka usahanya dengan cara penyederhanaan perizinan, dilakukan dengan cara memangkas prosedur yang terlalu kompleks. Alur pendaftaran sistem OSS berlaku untuk semua daerah termasuk Kabupaten Tabanan, alur pendaftaran tersebut dibuat untuk membantu pelaku usaha yang baru ataupun lama untuk mulai menjalankan usahanya menggunakan sistem OSS. Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik, menyebutkan jenis perizinan berusaha yaitu izin usaha dan izin komersial atau operasional. Alur pendaftaran sistem OSS pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik pada Pasal 21, 22, 24, 26 dan 28 sebagai berikut:

1. Pertama, diawali pendaftaran dengan cara membuka laman OSS dan melakukan pengisian data yang diperlukan;
2. Nomor induk berusaha (NIB) diterbitkan oleh Lembaga OSS, untuk memperoleh izin usaha dan izin komersial atau operasional serta merupakan identitas berusaha yang digunakan oleh pelaku usaha;
3. NIB juga digunakan sebagai TDP, API, dan hal akses kepabeanaan; dan
4. Secara otomatis pelaku usaha yang telah mendapatkan NIB juga terdaftar sebagai peserta jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan serta mendapatkan tenaga kerja asing serta mendapatkan informasi mengenai fasilitas fiskal yang akan didapat.

3.2 Faktor Penghambat dan Pendukung Dalam Implementasi Sistem *Online Single Submission*

Dalam Implementasi system *Online Single Submission* (OSS) penulis menemukan beberapa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan system *Online Single Submission*, adapun faktor pendukung yang penulis temui antara lain:

1. Komputer dan jaringan yang memadai
Dalam penerapan system OSS ini sangat dipengaruhi oleh computer dan jaringan yang memadai, dengan total jumlah 21 komputer yang ada di DPMPTSP Kabupaten Tabanan terdapat 3 komputer yang dikhususkan untuk mengoperasikan pelayanan system OSS, tanpa adanya computer dan jaringan yang memadai maka penerapan system OSS ini tidak akan berjalan dengan maksimal.
2. Pegawai yang memiliki Keterampilan dalam Mengoperasikan system OSS
Pegawai yang memiliki keterampilan dalam mengoperasikan system OSS merupakan pegawai yang dibutuhkan di DPMPTSP Kabupaten Tabanan, hal itu dikarenakan dengan adanya pegawai yang memahami dengan baik cara kerja dari system OSS maka penggunaan system OSS akan menjadi lebih efektif dan efisien.

Selanjutnya adapun faktor penghambat yang penulis temui antara lain:

1. Kurang Updatenya system *Online Single Submission* (OSS)
Kurang updatenya system OSS mengakibatkan terkendalanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu DPMPTSP Kabupaten Tabanan berharap agar system dari OSS ini

dapat diupdate secara berkala demi kenyamanan pegawai dalam bekerja dan masyarakat juga menjadi lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Tabanan.

2. Kurangnya Pelatihan Bagi Pegawai

Belum semua pegawai yang ada di DPMPTSP Kabupaten Tabanan mendapatkan pelatihan system OSS. Hal tersebut mengakibatkan pelaku usaha yang membutuhkan pelayanan menjadi terhambat karena pegawai yang paham dengan system OSS merasa terganggu karena masih harus membantu pegawai lain yang membutuhkan bantuan dalam memberikan pelayanan kepada pelaku usaha.

3. Kurangnya Pengetahuan Pelaku Usaha Mengenai Sistem OSS

Para pengguna jasa pelayanan perizinan yang masih datang langsung ke DPMPTSP Kabupaten Tabanan dan masih memerlukan pendampingan dalam mengurus perizinan usaha dikarenakan para pengguna jasa yang belum mengerti dan belum mengetahui dengan mekanisme pengurusan izin menggunakan system OSS. Selain itu belum semua para pelaku usaha yang tersentuh sosialisasi dari DPMPTSP Kabupaten Tabanan yang mengakibatkan kurangnya pengetahuan para pelaku usaha mengenai system OSS.

3.3. Upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabanan

Dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP Kabupaten Tabanan menggunakan sistem OSS masih ditemukan kendala-kendala implementasi sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha. Tapi DPMPSTP Kabupaten Tabanan selalu berupaya untuk mengatasi masalah yang ada. Adapun upaya solusi yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Tabanan yaitu:

1. Update system OSS secara berkala

Update system OSS secara berkala merupakan solusi yang bisa dilakukan untuk menunjang pelayanan perizinan usaha, dengan diupdatenya system OSS secara berkala diharapkan pelayanan perizinan yang dilakukan dapat berjalan dengan maksimal.

2. Pelatihan Sistem OSS Bagi Pegawai

Pelatihan system OSS bagi pegawai merupakan hal yang sangat penting, hal tersebut karena jika permintaan permohonan perizinan usaha sedang tinggi maka harus diimbangi dengan pemberian pelatihan system OSS bagi pegawai, karena dengan pelatihan system OSS maka pegawai akan lebih mengerti dan paham, mengenai kebijakan system OSS dan petunjuk operasional system OSS.

3. Sosialisasi system OSS bagi masyarakat

Sosialisasi merupakan upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Tabanan dalam menghadapi factor penghambat masyarakat yang belum mengetahui dan masih bingung akan penggunaan system OSS. Sosialisasi yang dilakukan sangat penting dalam mewujudkan tanggung jawab dan komitmen DPMPTSP Kabupaten Tabanan dalam meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pada pelaksanaan seluruh program yang dijalankan oleh DPMPTSP Kabupaten Tabanan sudah bisa diatakan berjalan dengan baik namun dalam penerapannya masih menemui beberapa kendala pada dimensi interpretasi dan aplikasi. Hal tersebut juga disampaikan dalam penelitian yang dilakukan oleh efrida dimana secara umum pelaksanaan system OSS ini sudah berjalan dengan baik namun juga ditemui kendala seperti kurangnya pengetahuan masyarakat dalam menggunakan internet. (Efrida Yanti Rangkuti, 2019).

Selain adanya faktor penghambat dalam pelaksanaan system OSS di DPMPTSP Kabupaten Tabanan juga ditemukan faktor pendukung yang membantu pelaksanaan sistem OSS antara lain adalah computer dan jaringan internet yang memadai serta pegawai yang memiliki keterampilan dalam mengoperasikan sistem OSS. Selanjutnya berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ika pelaksanaan sistem OSS di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah menunjukkan bahwa pelaksanaannya masih kurang efektif dengan hasil perhitungan efektivitas sebesar 76,3%. (Ika Ruwaina, 2019)

Kurang efektifnya pelaksanaan sistem OSS ini juga diakibatkan karena upaya-upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Tabanan masih kurang maksimal karena masih terkendala dalam pelaksanaannya contoh upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Tabanan adalah dengan pemberian bimtek pagi pegawai yang bertugas di sistem OSS dan pemberian sosialisasi kepada para pelaku usaha. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Djono menemukan bahwa dalam pelaksanaan sistem OSS yang berpedoman pada PP No 24 Tahun 2018 menyatakan bahwa sebelum diterapkannya sistem OSS, perizinan usaha memakan waktu yang Panjang sehingga dalam PP No 24 Tahun 2018 telah menentukan batas waktu maksimal dalam proses perizinan usaha. (Djono Irwin, 2019)

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan temuan terkait tentang penghambatnya pelaksanaan *Online Single Submission* (OSS) yang dialami oleh DPMPTSP Kabupaten Tabanan yaitu kurang updatenya system OSS, Kurangnya pelatihan terkait dengan pengoperasian system OSS dan yang terakhir adalah kurangnya pengetahuan pelaku usaha tentang OSS, hambatan tersebut mengakibatkan tidak maksimalnya pelaksanaan system OSS di DPMPTSP Kabupaten Tabanan.

IV. KESIMPULAN

Implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabanan 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 Tabanan yang kurang maksimal sehingga masih banyak pelaku usaha yang belum mengetahui adanya system OSS. Yang kedua yaitu dimensi aplikasi pada indikator pengawasan terhadap capaian pelayanan hal tersebut karena system yang kadang error dan Sebagian masyarakat yang belum paham mengenai system OSS, selain itu peningkatan dan update system OSS juga merupakan salah satu fasilitas yang belum bisa dipenuhi oleh DPMPTSP Kabupaten Tabanan. Meskipun masih menemui beberapa kendala namun dengan adanya system *Online Single Submission* (OSS) dapat meningkatkan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Tabanan.

Upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Tabanan untuk mengatasi faktor penghambat dalam pengimplementasian system OSS adalah dengan melakukan update system *Online Single Submission* (OSS) secara berkala agar system menjadi lebih stabil, kedua adalah mengadakan pelatihan ataupun bimtek bagi para pegawai yang bertugas dibidang pengoperasian system *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 system OSS.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang hanya 2 minggu. Waktu yang singkat tersebut menyebabkan observasi yang dilakukan terhadap pengimplementasian system OSS di DPMPTSP Kabupaten Tabanan kurang maksimal.

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 berkaitan dengan pengimplementasian system OSS sehingga bisa memberikan data yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu Kabupaten Tabanan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian. Selain itu para pelaku usaha yang meluangkan waktunya untuk di wawancara guna penggalian informasi serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arizali, AUFAR. 2014. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Informasi Akuntansi Pada UMKM*. Bandung: Universitas Widyatama.
- Hamdi, Muchlis, and Siti Ismaryati. 2014. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Kaelan. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Filsafat*. Yogyakarta: Paradigma.
- Maryanti, Sri. 2017. *Manajemen Usaha Kecil*. Yogyakarta: deepublish.
- Mattews, Bob, and Liz Ross. 2010. *Research Methods A Practical Guide For The Social Sciences*. England: Pearson Education Limited.
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Filsafat*. Bandung: alfabeta.
- Muri, Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mustari, Nuryanti. 2015. "Pemahaman Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi & Evaluasi Kebijakan Publik," 307.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, Juliansyah. 2016. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Nurdin, Ismail. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: IPDN PRESS.

Partomo, Tiktik Sartika. 2009. *Ekonomi Koperasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Ridwan. 2017. *Hukum Administrasi Negara*. Depok: PT. Rajawali Press.

Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: alfabeta.

———. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D*. Bandung: alfabeta.

Wargadinata, Ella L. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: IPDN PRESS.

