

**EFEKTIVITAS *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DALAM PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PADANG
PROVINSI SUMATERA BARAT**

Farras Aretha Nofsy

NPP. 29.0934

*Asdaf Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah
Fakultas Manajemen Pemerintahan*

Email: farras.arethan@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statment/Background (GAP): The State Civil Apparatus (ASN) is the main element in the administration of government and the government is to serve the community to achieve prosperity. One of the services provided is business licensing services, the licensing process is complicated, long, and expensive, making the central government issue an *Online* Single Submission (OSS) system. The OSS system is used to maximize services in business licensing quickly, easily, cheaply and integratedly, therefore the researchers took the title "*Online* Single Submission (OSS) Effectiveness in Business Licensing Services at the Investment Office and One Stop Integrated Service, Padang City, Sumatra Province. West ". **Purpose:** This study aims to determine and analyze the effectiveness of OSS. **Method:** By using the theory of effectiveness from Gibson, et al (2006). Knowing the inhibiting factors for the effectiveness of OSS, and the solution efforts made to overcome the factors inhibiting the effectiveness of OSS. This research is a qualitative research with descriptive method and inductive approach. **Result:** The inhibiting factors in the effectiveness of OSS are inadequate facilities and infrastructure, poor quality employees, lack of ability of business actors in using the OSS system and utilization of technology. Efforts to solve the problem are by procuring facilities and infrastructure, education and training on the OSS system, socializing the OSS system to business actors in the city of Padang. Although there are still obstacles to the effectiveness of OSS in business licensing services at DPMPTSP Padang City, the OSS system can improve business licensing services and can be said to be effective in Padang City. The OSS system still needs to be optimized again through cross-sectoral coordination in its implementation which is very much needed in the Padang City DPMPTSP. Thus, the OSS system will run more effectively and of course be beneficial for employees and the community in Padang City. **Sugegestion:** Business licensing services at the Plantation Service Capital and One-Stop Integrated Services for the City of Padang, can be concluded that the *Online* Single Submission (OSS) system can improve business licensing services and it can be said that effective in Padang City.

Keywords: *Effectiveness, Online Single Submission (OSS), Service*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah unsur utama dalam penyelenggaraan pemerintahan dan tujuan pemerintahan adalah melayani masyarakat untuk mencapai kesejahteraan. Salah satu pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan perizinan berusaha, proses perizinan yang rumit, lama, dan mahal membuat pemerintah pusat mengeluarkan sistem *Online Single Submission (OSS)*. Sistem OSS digunakan untuk memaksimalkan pelayanan dalam perizinan berusaha dengan cepat, mudah, murah dengan terintegrasi, maka dari itu peneliti mengambil judul “Efektivitas *Online Single Submission (OSS)* Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang Provinsi Sumatera Barat”. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas OSS. **Metode:** Dengan menggunakan teori efektivitas dari Gibson, dkk (2006). Mengetahui faktor penghambat efektivitas OSS, dan upaya solusi yang dilakukan mengatasi faktor penghambat efektivitas OSS. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. **Hasil/Temuan:** Faktor penghambat dalam efektivitas OSS yaitu sarana dan prasarana kurang memadai, pegawai yang kurang berkualitas, kurangnya kemampuan pelaku usaha dalam penggunaan sistem OSS dan pemanfaatan teknologi. Upaya solusi yang dilakukan mengatasi kendala yaitu dengan pengadaan sarana dan prasarana, pendidikan dan pelatihan sistem OSS, sosialisasi sistem OSS kepada pelaku usaha Kota Padang. Meskipun masih adanya kendala efektivitas OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Padang tetapi, sistem OSS dapat meningkatkan pelayanan perizinan berusaha dan dapat dikatakan efektif di Kota Padang. Sistem OSS masih perlu dioptimalkan lagi melalui koordinasi lintas sektoral dalam implementasinya yang sangat dibutuhkan di DPMPTSP Kota Padang. Dengan demikian, sistem OSS akan berjalan lebih efektif dan tentunya bermanfaat bagi pegawai dan masyarakat di Kota Padang. **Kesimpulan dan Saran:** Pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang, dapat disimpulkan bahwa sistem *Online Single Submission (OSS)* dapat meningkatkan pelayanan perizinan berusaha dan dapat dikatakan efektif di Kota Padang.

Kata Kunci: Efektivitas, *Online Single Submission (OSS)*, Pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia memiliki tujuan yang telah tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Berdasarkan tujuan tersebut negara mempunyai kewajiban memenuhi keperluan setiap warganya melalui penyelenggaraan pelayanan publik dengan sistem pemerintahan yang mendukung. Sebagai landasan Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai landasan serta mempertegas kejelasan terkait peraturan pelayanan publik. Dalam mencapai tujuan sesuai dengan Pembukaan Undang-Undang Negara Republik Indonesia pemerintah selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah Daerah sebagai salah satu penyelenggara Public Service, mempunyai peranan penting dalam menghasilkan pelayanan maksimal dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut Rusmanto (2017:17) “pelayanan publik merupakan salah satu wujud dari fungsi pemerintah sebagai

pengabdian kepada masyarakat”. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan ruang lingkup pelayanan publik yang meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif. Bentuk pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah adalah penerbitan dokumen perizinan dan non perizinan. Perizinan merupakan seluruh wujud pembebasan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan dan kekuasaan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk melegalkan seluruh bentuk kegiatan yang pada dasarnya tidak diperbolehkan. Sedangkan nonperizinan seluruh bentuk keringanan yang diberikan terhadap pelayanan informasi dan fasilitas berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan Pemerintah Kota Padang pada tahun 2017 telah melimpahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan terpadu kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelimpahan kewenangan ini sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Padang no 28 Tahun 2017. Adapun wewenang dari DPMPTSP secara garis besar adalah menetapkan mekanisme pelayanan perizinan, kelengkapan persyaratan administrasi, memberikan kelancaran perizinan, dan lain sebagainya. Pada kenyataannya di lapangan, masih terdapat beberapa permasalahan yang diadukan masyarakat berkaitan dengan hal pelayanan. Hal ini terbukti dengan data keluhan yang diajukan masyarakat sesuai dalam situs <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2020> yang peneliti akses pada tanggal 28 Agustus 2021 yaitu laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi atau terhambat, dalam pelayanan pada tahun 2020, terdapat tiga kategori pengaduan terbanyak, yakni laporan atas penundaan berlarut sebesar 31,57 %, penyimpangan prosedur sebanyak 24,77 %, dan tidak memberikan layanan sebanyak 24,39%. Berdasarkan data yang diperoleh dari ombudsman yang peneliti akses dalam <https://ombudsman.go.id/news/r/sumbar-lima-besar-pengaduan-terbanyak-ke-ombudsman> pada tanggal 28 Agustus 2021 dari 34 provinsi di Indonesia, Sumatera Barat termasuk lima besar laporan terbanyak terkait pelayanan publik ke Ombudsman pada tahun 2019. Hal tersebut menandakan belum berjalannya pelayanan publik dengan maksimal di Sumatera Barat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang mempunyai peran dalam pelayanan administrasi, salah satunya adalah pelayanan perizinan berusaha. Namun, ada beberapa permasalahan terkait perizinan berusaha di Kota Padang. Jumlah izin masuk pada tahun 2019 sebanyak 3.996 izin dan jumlah izin keluar sebanyak 3.836, sehingga jumlah izin yang tidak keluar sebanyak 160 izin. Sedangkan, pada tahun 2020 jumlah izin masuk sebanyak 1.875 izin dan jumlah izin keluar sebanyak 1.589 izin sehingga sebanyak 286 izin tidak keluar. Hal ini menandakan adanya penurunan jumlah perizinan yang keluar di DPMPTSP Kota Padang pada tahun 2020. Karena penurunan tersebut, dengan ini mengharuskan pemerintah Kota Padang melakukan evaluasi terkait permasalahan tersebut. Hal ini diakibatkan karena pada tahun 2020 sudah diterapkannya sistem OSS dan masih banyak pelaku usaha yang belum mengerti dengan sistem OSS yang baru ini, dan juga sistem OSS ini belum optimal. Faktor lain dari penurunan jumlah perizinan di Kota Padang karena masih adanya pelaku usaha yang memahami teknologi sehingga mengalami kesulitan dalam penerapan sistem OSS ini.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian pertama Hisyam Afif Al

Fawwaz (2019). Judul Penelitian Implementasi *Sistem Online Single Submissio* Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanama Modal dan pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi. Menggunakan Metode Kualitatif Hasil Penelitian Pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem *Online Single Submission* di Kabupaten Ngawi mengalami banyak kendala seperti sumber daya manusia yang cenderung menengah kebawah, masih kurangnya sosialisasi Pemerintahan DPMPTSP terkait sistem tersebut. Hasil Penelitian Perbedaan Teori penelitiannya Implementasi sedangkan peneliti menggunakan teori efektivitas Persamaan Mengkaji tentang OSS dengan metode penelitian kualitatif. Selanjutnya penelitian yang kedua dari Ika Ruwaina (2019). Judul Penelitian Efektivitas Kebijakan *Online Single Submission* Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah. Metode Penelitian Kualitatif. Hasil Penelitian Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah tergolong kedalam kategori kurang efektif dengan hasil perhitungan efektivitas sebesar 76,3%. Perbedaan dan persamaan penelitian: Perbedaan Menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif Persamaan Mengkaji tentang OSS dengan teori penelitian yang sama yaitu efektivitas

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Teori yang digunakan dalam penelitian, dari penelitian terdahulu peneliti tidak menemukan kesamaan judul penelitian seperti judul yang diambil peneliti. Namun peneliti akan mengangkat beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebagai bahan referensi dalam memperkaya bahan kajian terhadap penelitian yang dilakukan penulis.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Moda Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Provinsi Sumatera Barat.

II. METODE

Penelitian menjadi pedoman dalam mencari kebenaran dalam suatu permasalahan, sebagaimana Nazir (2014:70) ungkapkan bahwa “penelitian adalah upaya mencari kebenaran secara terstruktur dalam jangka waktu yang panjang dengan menggunakan metode ilmiah”. Sedangkan Simangunsong (2017:6) mengungkapkan bahwa “penelitian diumpamakan sebuah proses untuk mengetahui sesuatu yang masih asing dan sama sekali baru”. peneliti menyimpulkan penelitian merupakan suatu kegiatan yang telah ditetapkan yang melewati tahapan terstruktur dan saling berhubungan satu sama lain dengan tujuan menyelesaikan sebuah masalah. Setiap melakukan penelitian pasti menggunakan metode dalam pelaksanaannya, metode penelitian biasanya dijadikan acuan dalam proses kegiatan penelitian untuk mencari kebenaran berdasarkan fakta di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti sebagai pengamat menggunakan penelitian kualitatif melalui metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan induktif. Menurut Carsel (2018:77) pendekatan induktif adalah “prosedur yang berpangkal dari peristiwa khusus sebagai hasil pengamatan empirik dan berakhir pada suatu kesimpulan atau pengetahuan baru yang bersifat umum”. Pendekatan induktif ini lebih memfokuskan pada pengamatan dan diproses berdasarkan permasalahan yang ada sehingga dapat menarik kesimpulan dari data yang ditemukan dilapangan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Ditinjau Dari Aspek Teoritis.

Efektivitas sistem OSS pada umumnya dapat dinilai dari beberapa indikator. Peneliti sendiri menggunakan teori dari Gibson dkk. (2006:50) yang mengemukakan bahwa untuk mengukur efektivitas sistem OSS dalam pelayanan perizinan dapat dilihat dengan dimensi berikut ini :

1. Produktivitas

Produktivitas diartikan sebagai perbandingan hasil dengan sumber daya yang digunakan, semakin besar sumber daya yang digunakan maka diharapkan hasil yang diberikan juga makin besar dan ini lah yang dikatakan sebagai produktivitas. Berlaku juga dalam penerapan sistem OSS ini, sistem OSS ini telah mengalami pembaharuan sedemikian rupa agar lebih praktis yang menggunakan sumber daya sedikit, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari pegawainya dan pegawai mampu untuk memenuhi beban kerja yang ada. Adapun indikator dari dimensi produktivitas yang peneliti pilih yaitu kinerja pegawai dan pemenuhan beban kerja pegawai.

a. Kinerja Pegawai

Produktivitas diartikan sebagai perbandingan hasil dengan sumber daya yang digunakan, semakin besar sumber daya yang digunakan maka diharapkan hasil yang diberikan juga makin besar dan ini lah yang dikatakan sebagai produktivitas. Berlaku juga dalam penerapan sistem OSS ini, sistem OSS ini telah mengalami pembaharuan sedemikian rupa agar lebih praktis yang menggunakan sumber daya sedikit, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari pegawainya dan pegawai mampu untuk memenuhi beban kerja yang ada. Adapun indikator dari dimensi produktivitas yang peneliti pilih yaitu kinerja pegawai dan pemenuhan beban kerja pegawai. salah satunya dilihat dari kinerja pegawainya. Peneliti akan melihat bagaimana kinerja pegawai DPMPTSP Kota Padang sebelum dan sesudah diterapkannya sistem OSS ini. Pada dasarnya kinerja merupakan hasil kerja menurut kualitas dan kuantitas pegawai dalam melakukan tugasnya berdasarkan tanggung jawab yang telah diberikan kepada pegawai tersebut. DPMPTSP adalah organisasi yang tujuan dan sasarannya adalah pelayanan yang prima, sehingga kinerja salah satu faktor yang sangat penting dan dengan sistem OSS ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari pegawai.

b. Pemenuhan Beban Kerja

Beban kerja bagi setiap pegawai berbeda-beda, tergantung pada jabatan masing-masing pegawai atau dalam arti lain setiap jabatan yang diduduki tiap pegawai memiliki tingkat beban kerja yang tidak dapat kita samakan. Beban kerja adalah kumpulan kegiatan atau proses yang wajib untuk diselesaikan oleh seorang pegawai dalam jangka waktu yang ditentukan. Persentase perizinan yang diterbitkan tepat waktu dari tahun 2020 dan 2021 selalu mengalami peningkatan, hal ini menandakan bahwa beban kerja pegawai berkurang karena perizinan yang diterbitkan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan berdasarkan SOP yang berlaku Sedangkan untuk Indeks kemudahan berusaha di Kota Padang juga meningkat, ini membuktikan bahwa adanya kemudahan mengurus perizinan berusaha di Kota Padang dengan sistem OSS ini.

2. Efisiensi

Menurut pendapat Gibson dkk. (2006:50) “Efisiensi didefinisikan sebagai rasio keluaran dibanding masukan dan menitikberatkan kepada masukan-proses-keluaran dan bahkan menekankan pada elemen masukan dan proses”. Dapat dikatakan juga efisien adalah tingkat jumlah penggunaan sumber daya dimana output nya lebih cepat dan murah karena memaksimalkan dalam menggunakan sumber daya sehingga tidak ada yang terbuang. Dalam definisi efisiensi ini peneliti akan mencari tahu terkait efisiensi sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Menurut pendapat Gibson dkk. (2006:50) “Efisiensi didefinisikan sebagai rasio keluaran dibanding masukan dan menitikberatkan kepada masukan-proses-keluaran dan bahkan menekankan pada elemen masukan dan proses”. Dapat dikatakan juga efisien adalah tingkat jumlah penggunaan sumber daya dimana output nya lebih cepat dan murah karena memaksimalkan dalam menggunakan sumber daya sehingga tidak ada yang terbuang. Dalam definisi efisiensi ini peneliti akan mencari tahu terkait efisiensi sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP. Menurut pendapat Gibson dkk. (2006:50) “Efisiensi didefinisikan sebagai rasio keluaran dibanding masukan dan menitikberatkan kepada masukan-proses-keluaran dan bahkan menekankan pada elemen masukan dan proses”. Dapat dikatakan juga efisien adalah tingkat jumlah penggunaan sumber daya dimana output nya lebih cepat dan murah karena memaksimalkan dalam menggunakan sumber daya sehingga tidak ada yang terbuang. Dalam definisi efisiensi ini peneliti akan mencari tahu terkait efisiensi sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP.

3. Kepuasan

Kepuasan merupakan kondisi dimana pegawai bisa memberikan kenyamanan kepada masyarakat dan juga menumbuhkan motivasi bagi pegawai itu sendiri. Sistem OSS yang telah berbasis *Online* ini mampu melayani masyarakat secara maksimal dengan pelayanan yang cepat dan mudah sehingga, akan menimbulkan kenyamanan bagi masyarakat dan meningkatkan motivasi pegawai organisasi dalam bekerja dan akhirnya kepuasan kerja itu akan tercapai. Gibson dkk. (2006:50) berasumsi bahwa “kepuasan merupakan standar organisasi dalam mencapai keberhasilan untuk memenuhi kebutuhan pegawai dan anggota, serta terkait di dalamnya para konsumen dan rekanan”. Dalam hal kepuasan, peneliti melihat tingkat dalam dimensi kepuasan ini dari beberapa aspek seperti sikap karyawan, gaji karyawan, keluhan karyawan maupun masyarakat. Dari dimensi kepuasan, peneliti dapat menentukan indikator-indikator yang sesuai dengan fakta di lapangan, adapun kepuasan yang pertama yaitu kepuasan pegawai dalam memenuhi kesejahteraan pegawai dan yang kedua yaitu kepuasan dari masyarakat selaku penerima layanan perizinan berusaha.

a) Kesejahteraan Pegawai

lapangan, adapun kepuasan yang pertama yaitu kepuasan pegawai dalam memenuhi kesejahteraan pegawai dan yang kedua, yaitu kepuasan dari masyarakat selaku penerima layanan perizinan berusaha. Pemberian insentif kepada pegawai ini berdasarkan dengan PP Nomor 24 Tahun 2018 pada Pasal 96 yang menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan perizinan berusaha dengan sistem OSS pendanaannya juga mencakupi sumber daya manusia dalam pelaksanaan sistem OSS yang terdiri dari Kementerian, Pemerintah Daerah

Provinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota. Pemberian insentif kepada pegawai ini berdasarkan dengan PP Nomor 24 Tahun 2018 pada Pasal 96 yang menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan perizinan berusaha dengan sistem OSS pendanaannya juga mencakupi sumber daya manusia dalam pelaksanaan sistem OSS yang terdiri dari Kementerian, Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota. Pemberian insentif kepada pegawai ini berdasarkan dengan PP Nomor 24 Tahun 2018 pada Pasal 96 yang menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan perizinan berusaha dengan sistem OSS pendanaannya juga mencakupi sumber daya manusia dalam pelaksanaan sistem OSS yang terdiri dari Kementerian, Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota.

b) Pelayanan Kepada Pelaku Usaha

Kepuasan pada umumnya adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa pelayanan yang diberikan. Pemenuhan kebutuhan juga akan dipengaruhi oleh beberapa hal seperti sikap pegawai dan sistem pelayanan yang ada. Masyarakat akan mendapatkan kepuasan pada saat pegawai memberikan sikap dan pelayanan yang baik. Peneliti juga melakukan kegiatan observasi pada saat penelitian yang menunjukkan kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pelaku usaha, baik membantu secara langsung dalam penginputan data di sistem OSS maupun memberikan arahan kepada pelaku usaha yang masih belum mengerti bagaimana sistem OSS ini, dan juga didukung dengan disediakan banner dan brosur langkah-langkah mengakses sistem OSS tersebut di meja pelayanan kantor DPMPTSP. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dengan beberapa pegawai dan pelaku usaha terkait indikator pelayanan kepada penerima pelayanan, didapatkan bahwa pegawai dapat memberikan pelayanan terbaiknya. Hanya dalam kurung waktu 1 (satu) jam proses perizinan dapat selesai. Perbedaannya 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

4. Fleksibilitas

Fleksibilitas adalah kemampuan individu atau organisasi untuk dapat menyesuaikan atau beradaptasi dengan situasi maupun kondisi yang berbeda. Suatu individu atau organisasi dikatakan berhasil apabila individu atau organisasi tersebut dapat menyesuaikan dengan perubahan yang ada baik dari dalam maupun dari luar. Kemampuan seperti ini akan sangat membantu pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal termasuk sistem OSS yang menggantikan sistem SAPORANCAK dengan tujuan percepatan, dan peningkatan penanaman modal adapun indikator fleksibilitas yang peneliti ambil yaitu ketepatan sasaran sistem dan juga pengawasan.

a. Ketepatan Sasaran Sistem

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. Peneliti akan melihat penguasaan penggunaan sistem OSS bagi pegawai.

b. Pengawasan

Pentingnya pengawasan dalam proses perizinan berusaha ini dikarenakan banyak hal-hal menyimpang dari SOP bahkan memicu kecurangan-kecurangan yang dilakukan. Pengawasan secara manual dianggap belum efektif karena masih adanya ditemukan pelanggaran-pelanggaran dalam pelayanan. Pengawasan juga dilakukan oleh Kepala Dinas DPMPTSP secara langsung, berdasarkan observasi yang peneliti lakukan selama penelitian, Kepala Dinas melakukan kunjungan ke ruang kerja pelayanan sebanyak 5 kali selama 2 minggu. Meskipun gedung pelayanan dan gedung sekretariat berbeda, dan jarak antara dua gedung yang lumayan jauh, tidak menghalangi tugas dan tanggung jawab seorang Kepala Dinas mengawasi baik kepada pegawai maupun pelaku usaha demi tercapainya pelayanan yang prima. Pengawasan juga dilakukan oleh Kepala Dinas DPMPTSP secara langsung, berdasarkan observasi yang peneliti lakukan selama penelitian, Kepala Dinas melakukan kunjungan ke ruang kerja pelayanan sebanyak 5 kali selama 2 minggu. Meskipun gedung pelayanan dan gedung sekretariat berbeda, dan jarak antara dua gedung yang lumayan jauh, tidak menghalangi tugas dan tanggung jawab seorang Kepala Dinas mengawasi baik kepada pegawai maupun pelaku usaha demi tercapainya pelayanan yang prima.

5. Fleksibilitas

Gibson, dkk (2006:50) yang berpendapat bahwa "Mutu adalah pemenuhan harapan masyarakat mengenai produk dan jasa dengan ukuran dan penilaian berasal dari masyarakat itu sendiri". Mutu juga dapat diartikan sebagai ekspektasi pelan atau kesesuaian dengan kebutuhan. Mana kala sebuah output dikatakan bermutu jika masyarakat menganggap output yang diterima memiliki nilai yang berkualitas dan masyarakat merasa puas dengan output tersebut. Dalam penelitian ini peneliti akan mengamati efektivitas sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Padang berdasarkan mutu. Penilaian mutu yang peneliti ambil berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai DPMPTSP kepada masyarakat melalui sistem OSS di Kota Padang. Kualitas pelayanan di DPMPTSP bisa dilihat dari kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan berusaha di Kota Padang. Kepuasan yang dimaksud adalah kepuasan kinerja pegawai.

a. Ketetapan Sasaran Sistem

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. Peneliti akan melihat penguasaan penggunaan sistem OSS bagi pegawai.

b. Pengawasan

Pentingnya pengawasan dalam proses perizinan berusaha ini dikarenakan banyak hal-hal menyimpang dari SOP bahkan memicu kecurangan-kecurangan yang dilakukan. Pengawasan secara manual dianggap belum efektif karena masih adanya ditemukan pelanggaran-pelanggaran dalam pelayanan. Pengawasan juga dilakukan oleh Kepala Dinas

DPMPTSP secara langsung, berdasarkan observasi yang peneliti lakukan selama penelitian, Kepala Dinas melakukan kunjungan ke ruang kerja pelayanan sebanyak 5 kali selama 2 minggu. Meskipun gedung pelayanan dan gedung sekretariat berbeda, dan jarak antara dua gedung yang lumayan jauh, tidak menghalangi tugas dan tanggung jawab seorang Kepala Dinas mengawasi baik kepada pegawai maupun pelaku usaha demi tercapainya pelayanan yang prima.

3.2. Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Tinjau Dari Aspek Legalistik.

1. Peraturan Walikota Padang Nomor 106 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Secara Elektronik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

A. Pelayanan Perizinan Berusaha Di Lakukan Secara Elektronik

Perkembangan seperti zaman sekarang ini menuntut kita untuk melakukan segala sesuatu secara digital, hal ini juga berlaku dengan pelayanan perizinan berusaha di Kota Padang. Perkembangan seperti zaman sekarang ini menuntut kita untuk melakukan segala sesuatu secara digital, hal ini juga berlaku dengan pelayanan perizinan berusaha di Kota Padang.

B. Penerbitan Oleh Petugas Pelayanan DPMPTSP

Perkembangan seperti zaman sekarang ini menuntut kita untuk melakukan segala sesuatu secara digital, hal ini juga berlaku dengan pelayanan perizinan berusaha di Kota Padang. tidak dapat diganti, sehingga waktu validasi pada BLT-DD dilakukan penggulangan.

C. Penandatanganan Surat Izin Dikukan Secara Elektronik

penandatanganan surat perizinan berusaha dilakukan secara elektronik oleh Kepala Dinas DPMPTSP dengan syarat dan ketentuan sudah diverifikasi oleh OPD teknis dan diterbitkan oleh DPMPTSP.

D. Penyederhanaan Dan Percepatan Pelayanan

pelayanan perizinan berusaha secara elektronik yang mana OSS ini, memberikan penyederhanaan dan percepatan pelayanan, baik dari segi waktu maupun juga biaya yang dikeluarkan.

3.3. Faktor Penghambat Dalam Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang.

Faktor penghambat adalah suatu kendala atau permasalahan yang dapat menggagalkan jalannya suatu kegiatan. Peneliti ingin menemukan apa saja faktor penghambat dalam efektivitas OSS dalam pelayanan perizinan berusaha. Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang peneliti dapatkan selama melakukan magang riset terapan pemerintahan di Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang, terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelayanan perizinan berusaha dengan sistem OSS yang akan peneliti lampirkan berdasarkan dimensi efektivitas melalui indikator yang ada sebagai berikut :

1. Sarana Dan Prasaranan Kurang Memadai

DPMPTSP Kota Padang mengharapkan kinerja pegawai menjadi lebih baik setiap tahunnya ditambah lagi setelah diterapkannya sistem OSS yang akan dibuktikan dengan pemenuhan beban kerja yang baik. Dalam meningkatkan kinerja ini tentunya ada faktor pendukung seperti sistem yang mempermudah pelayanan, tapi tetap ada kendala yang dihadapi walaupun tidak berpengaruh besar terhadap kinerja dari pegawai namun, tetap berdampak bagi pegawai. DPMPTSP Kota Padang bahwa sarana seperti komputer jumlahnya masih belum memadai dengan kebutuhan pegawai. Dalam bidang yang mengoperasikan sistem OSS mempunyai 9 (sembilan) pegawai termasuk kepala bidang tetapi hanya tersedia 8 (delapan) komputer. Hal ini cukup menghambat pegawai dalam pelayanan, akan tetapi untuk sementara waktu kebijakan yang diambil oleh DPMPTSP Kota Padang masih menggunakan laptop masing-masing pegawai bagi yang belum mendapatkan pengadaan komputer.

2. Sumber Daya Aparatur Yang Kurang Mumpuni.

Pegawai yang mumpuni sangat dibutuhkan di semua OPD termasuk DPMPTSP Kota Padang. Ciri-ciri pegawai yang mumpuni salah satunya yaitu mudah menyesuaikan dengan adanya perubahan atau adaptif. Dengan hadirnya sistem OSS adalah sebuah bentuk penyesuaian pegawai dengan pelayanan berbasis *Online* karena tidak semua pegawai dapat menggunakan sistem OSS. Pegawai yang mumpuni sangat dibutuhkan di semua OPD termasuk DPMPTSP Kota Padang. Ciri-ciri pegawai yang mumpuni salah satunya yaitu mudah menyesuaikan dengan adanya perubahan atau adaptif. Dengan hadirnya sistem OSS adalah sebuah bentuk penyesuaian pegawai dengan pelayanan berbasis *Online* karena tidak semua pegawai dapat menggunakan sistem OSS.

3. Kurangnya Kemampuan Pelaku Usaha Dalam Penggunaan Sistem OSS

Pegawai yang mumpuni sangat dibutuhkan di semua OPD termasuk DPMPTSP Kota Padang. Ciri-ciri pegawai yang mumpuni salah satunya yaitu mudah menyesuaikan dengan adanya perubahan atau adaptif. Dengan hadirnya sistem OSS adalah sebuah bentuk penyesuaian pegawai dengan pelayanan berbasis *Online* karena tidak semua pegawai dapat menggunakan sistem OSS.

3.4. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Faktor Penghambat Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang.

Penyelenggaraan pelayanan di DPMPTSP Kota Padang menggunakan sistem OSS masih ditemukan beberapa faktor penghambat efektivitas sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha. Akan tetapi, DPMPTSP Kota Padang selalu berupaya untuk mengatasi masalah yang ada untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelaku usaha. Adapun upaya solusi yang

dilakukan DPMPTSP Kota Padang yaitu:

a. Pengadaan Sarana Dan Prasarana

Untuk mengatasi sarana dan prasarana yang belum memadai berupa gedung dan komputer yaitu dengan pengadaan komputer dari dana APBN.

b. Pendidikan Dan Pelatihan (DIKLAT) Sistem OSS Bagi Pegawai

Untuk mengatasi sarana dan prasarana yang belum memadai berupa gedung dan komputer yaitu dengan pengadaan komputer dari dana APBN.

c. Sosialisasi Penggunaan *Online Single Submission* (OSS)

DPMPTSP Kota Padang sudah melakukan sosialisasi di setiap Kecamatan pada saat kegiatan Rakorbang dan juga Musrenbang. Sosialisasi yang dilakukan sangat penting dalam mewujudkan tanggung jawab dan komitmen DPMPTSP Kota Padang dalam meningkatkan kualitas dari pelayanan perizinan berusaha yang diberikan.

3.5. Diskusi Utama Temuan Utama Penelitian

Sistem OSS ini memang mampu meningkatkan produktivitas kinerja bagi pegawai. Pegawai lebih fokus kepada tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Pegawai juga dapat memaksimalkan jam kerja dengan optimal. Produktivitas kinerja pegawai dapat dibuktikan dengan capaian kinerja program DPMPTSP sebagai contoh dimana perbandingan capaian kinerja pada tahun 2019, 2020, dan 2021. Pada tahun 2019 DPMPTSP Kota Padang masih menggunakan sistem SAPORANCAK dimana sistem ini sudah membantu DPMPTSP dalam pelayanan namun masih memiliki banyak kekurangan, kemudian pada tahun 2020 DPMPTSP sudah mulai menggunakan sistem OSS tetapi masih belum optimal sehingga pada tahun 2020 masih terdapat peningkatan dan penurunan capaian kinerja.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis yang diperoleh peneliti di lapangan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa :

1. Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang

Meskipun masih adanya faktor penghambat seperti sarana dan prasarana, sumber daya aparatur dan kemampuan pelaku usaha dalam hal ini efektivitas sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang, dapat disimpulkan bahwa sistem *Online Single Submission* (OSS) dapat meningkatkan pelayanan perizinan berusaha dan dapat dikatakan efektif di Kota Padang.

2. Faktor Penghambat Dalam Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang.

Faktor penghambat yang ada dan ditimbulkan saat penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) yaitu, sarana kelurahan untuk mengerti tentang program bantuan

sosial dan di tunjuk untuk membantu Dinas Sosial dalam melaksanakan perencanaan hingga pertanggungjawaban program yang dilaksanakan oleh dinas tersebut. Dinas sosial bertindak cepat untuk menambah waktu pendaftaran dan penginputan data di SIKS-NG dengan menyurati kementerian sosial hingga pengawai Dinas sosial bekerja melebihi waktu kerja untuk melakukan penginputan data supaya masyarakat dapat terdaftar di program bantuan sosial.

3. Upaya yang dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang.

Upaya solusi yang dilakukan mengatasi kendala efektivitas sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang yaitu dengan pengadaan sarana dan prasarana. Selain itu, pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) sistem OSS bagi pegawai. Terakhir yaitu, sosialisasi sistem *Online Single Submission* (OSS) kepada masyarakat di Kota Padang.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan kondisi yang terjadi dilapangan. Penelitian ini juga menarik informasi dari informan yang belum lengkap dan informasi yang diberikan belum semuanya sempurna untuk dijadikan bahan referensi Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Provinsi Sumatera Barat.

Arah Masa Depan Penelitian: (future work): Peneliti menyadari masih awalnya temuan pada pada penelitian ini, oleh karena itu peneliti berharap dan menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Provinsi Sumatera Barat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang Provinsi Sumatera barat beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang turut membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arrum, Desi Arianing. 2019. "Kepastian Hukum Dalam Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) Di Indonesia." *JuristDiction* 2(5)
- Carsel, Syamsunie. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Pendidikan*. Yogyakarta: Penebar Media Pustaka.
- Ekasari, Ratna. 2020. *Model Efektivitas Dana Desa Untuk Menilai Kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi*. Malang: AE Publishing.

- Gibson, James L., John M. Ivancevich, and James H. Donnelly. 2006. *Organisasi: Perilaku Struktur Proses*. Jakarta: Erlangga..
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurdin, Ismail. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: IPDN PRESS. Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rusmanto, Wieky. 2017. "Evaluasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Dan Nonperizinan Kota/Kabupaten Di Wilayah Provinsi Jawa Barat." *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* (2).
- Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Peraturan Pemerintahan Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Perizinan Berusaha Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Peraturan Walikota Padang Nomor 28 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2020>. Sabtu, 28 Agustus 2021
- [https://jabar.tribunnews.com/2017/09/10/ini-lho-permasalahan-pelayanan-publik-yang-paling-sering-dikeluhkan masyarakat](https://jabar.tribunnews.com/2017/09/10/ini-lho-permasalahan-pelayanan-publik-yang-paling-sering-dikeluhkan-masyarakat) . Sabtu, 28 Agustus 2021
- <https://ombudsman.go.id/news/r/sumbar-lima-besar-pengaduan-terbanyak-ke-ombudsman>. Sabtu, 28 Agustus 2021