

Implementasi Sistem *Online Single Submission* dalam Pelayanan Perizinan Berusaha secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka

Ade Hikmah Fitriani

adhe.hikmah997@gmail.com

BKPSDM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

ABSTRAK

Pada dasarnya sistem OSS dapat membantu mempermudah proses pelayanan perizinan berusaha. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada saat sistem OSS ini berjalan. Jenis penelitian ini kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara langsung, dan dokumentasi. Penelitian kualitatif deskriptif metode penelitian dengan cara menganalisis dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Dalam implementasi, ada beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi yaitu : (1) Komunikasi (2) Sumber daya (3) Disposisi (4) Struktur Birokrasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Implementasi sistem *online single submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka memiliki faktor penghambat dari penerapan OSS yaitu masyarakat kurang paham mengenai penggunaan OSS dan faktor. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem *online single submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan berusaha secara elektronik di DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka dapat diimplementasikan dengan cukup baik dari meningkatnya proses perizinan setiap tahunnya dan dari pelayanannya yang baik. DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka disarankan memberikan sosialisasi yang lebih merata sehingga masyarakat mendapatkan kejelasan informasi tentang OSS khususnya para pelaku usaha.

Kata Kunci : Implementasi, Sistem Online Single Submission, Perizinan Berusaha

ABSTRACT

Basically, the OSS system can help simplify the business licensing service process. This type of research is descriptive qualitative with data collection techniques through direct interviews, and documentation. Descriptive qualitative research, research methods by analyzing and summarizing various conditions, situations from various data collected in the form on interviews of observations about the problems studied that occur in the field. In implementation, there are several factors that influence the implementation, namely: (1) communication (2) resources (3) disposition (4) bureaucratic structure. Based on the results of the research that has been done, the implementation of the online single submission (OSS) system at the investment office, one-stop integrated service in Bangka Regency has an inhibiting factor from the implementation of OSS, namely people do not understand about the use of OSS and other inhibiting factors, namely when network constraints occur. The results of this study indicate that the implementation of the online single submission (OSS) system in the electronic business licensing service at DINPMP2KUKM Bangka Regency can be implemented quite well from the increase in the licensing process every year and from the good service. DINPMP2KUKM Bangka Regency is advised to provide more equitable socialization so that the public gets clear information about OSS specifically for business actors.

Key words: Implementation, Online Single Submission System, Business Licensing

PENDAHULUAN

Perluasan pembangunan, khususnya dibidang teknologi, telah menjadi sesuatu yang harus diikuti setiap orang di era globalisasi ini. Kehidupan setiap orang akan menjadi lebih mudah dan efektif dengan bantuan teknologi. Inilah sebabnya mengapa sangat penting bagi semua orang untuk mengikuti lanskap teknologi yang terus berubah. Sebagai bagian dari pengelolaan teknologi informasi oleh pemerintah, pemerintah bertujuan untuk membuka kepada masyarakat pelayanan perizinan yang bermutu tinggi dalam rangka pelayanan perizinan terpadu secara elektronik guna mencapai pengelolaan pemerintahan. Seluruh elemen kehidupan manusia telah terkena dampak dari era globalisasi. Teknologi telah menawarkan banyak kerumitan dan kemudahan yang dapat meningkatkan kehidupan banyak orang. Menurut prinsip dan proses dasar yang telah ditetapkan, pelayanan publik dapat dianggap sebagai segala bentuk pemberian pelayanan (*service*) untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang menjadi kepentingan organisasi. Menurut Lijan Poltak Sinambela (2018:5), pelayanan publik merupakan “Pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat”.

Pemerintah Kabupaten Bangka mulai menggelar OSS pada Juni tahun ini. Sistem OSS dapat ditempatkan kapan saja dan di mana saja. Penerapan Izin Usaha

Terintegrasi Elektronik yang merupakan bagian dari sistem OSS telah mempercepat dan meningkatkan investasi dan bisnis. Departemen pemerintah non-OSS akan dikenakan sanksi. Sebagai bentuk hukuman, dua peringatan tertulis dikeluarkan. Menteri Dalam Negeri bertugas menegakkan peringatan jika dikirim ke Gubernur. Gubernur sebagai wakil pemerintah pusat mengeluarkan peringatan kepada Bupati atau Walikota. Ayat 3 Pasal 100 berbunyi, “Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 teguran diberikan sebanyak dua kali dengan jangka waktu masing-masing paling lama dua hari”.

Penerapan OSS di Kabupten Bangka menurut Kasi Perizinan Berusaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Chairudin Achmad penerapan OSS diberlakukan oleh Pemerintah sejak Juni 2018, sedangkan Pemerintah Kabupaten Bangka memulai pemberlakuan sistem OSS ini dibulan September 2018, dan di Kabupaten Bangka semuanya telah melakukan penggunaan sistem OSS, maka belum ada yang mendapatkan sanksi bagi Pemerintah yang tidak melaksanakan OSS.

Pada 21 Juni 2018, Presiden Indonesia Joko Widodo menandatangani undang-undang yang mengatur tentang OSS (Online Single Submission). Namun, peraturan tersebut mengalami kesulitan dalam pelaksanaannya. Dikarenakan Kabupaten Bangka masih minimnya remote operator yang memiliki izin usaha, maka sulit untuk mengeluarkan izin komersial melalui penggunaan sistem OSS,

terutama di tempat atau desa yang tenaga ahlinya belum memahami pemberi izin komersial melalui sistem ini. Oleh karena itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberikan bantuan kepada mereka yang belum menyadari bahwa sistem OSS masih sulit untuk diakses. Pelaku usaha

juga dapat mengajukan keberatan melalui jalur yang telah ditetapkan. Maka dari pada itu, penelitian ingin mendeskripsikan pelaksanaan layanan perizinan untuk meluncurkan bisnis secara elektronik melalui sistem karena berbagai kekhawatiran muncul pada *online single submission*.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut: *pertama* dengan teknik wawancara lisan dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana izin operasi diberlakukan berdasarkan apa yang sebenarnya terjadi. *Kedua* dengan teknik dokumentasi, dengan cara mengumpulkan dokumen yang berbentuk tulisan atau gambar yang akan dianalisis. Dapatkan dan pahami konsep, teori, dan undang-undang lisensi komersial melalui sistem *online single submission*.

Teknik Analisis Data menurut Sugiyono (2019:320) Menganalisis data adalah pengumpulan, pemilahan, dan penyajian informasi yang dikumpulkan dari wawancara, catatan lapangan, dan makalah dengan cara yang memudahkan siswa untuk memahami temuan. Orang lain. Metode analisis data kualitatif induktif, analisis data kualitatif dimulai dengan pengumpulan data dan diakhiri dengan hipotesis berdasarkan hipotesis tersebut. Reduksi data langsung digunakan untuk menguji hasil wawancara. Mereduksi data

menyiratkan meringkas, memilih informasi yang paling relevan, dan berfokus pada aspek yang paling signifikan dari suatu subjek.

Tahapan-tahapan dalam menganalisis data yaitu:

1. Editing, Pemeriksaan ulang catatan, dokumen, dan informasi yang diperoleh oleh pengumpul data adalah contoh dari operasi pengumpulan data pasca. Dengan sedikit keberuntungan, data yang akan dianalisis akan menjadi lebih baik setelah diedit.
2. Verifikasi data, Keabsahan data dapat ditentukan dengan pemeriksaan ulang terhadap data yang sebelumnya telah diedit dan diklasifikasikan untuk mengetahui apakah data tersebut sesuai dengan harapan atau tuntutan peneliti. Sebelumnya, hal ini dilakukan melalui penggunaan rekaman

audio yang berisi hasil tertulis dari wawancara yang dilakukan dengan peneliti.

3. Analisis data kualitatif dilakukan selama dan setelah pengumpulan data dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Tanggapan orang yang diwawancarai diperiksa oleh peneliti. Ketika wawancara pasca-analisis menghasilkan hasil yang buruk, peneliti akan terus mengajukan pertanyaan sampai data dianggap cukup andal atau cukup dapat dipercaya untuk dilanjutkan. Penelitian kualitatif, lebih dari yang lain, melibatkan analisis data sebagai gaya berpikir, dan kedua kegiatan tersebut terkait erat.
4. Kesimpulan, merupakan produk investigasi. Tahap terakhir adalah

kesimpulan, yang mengikuti langkah-langkah sebelumnya. Temuan awal bersifat sementara dan dapat direvisi jika bukti tambahan tidak ditemukan selama putaran pengumpulan data berikutnya. Ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, mereka dapat menguatkan temuan mereka sebelumnya dengan bukti yang valid dan konsisten. Akibatnya, temuan penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab pertanyaan awal. Temuan penelitian dirangkum dan disajikan dalam Bab 5 pada poin ini, berdasarkan keseluruhan data yang dikumpulkan dari kegiatan penelitian yang telah dinilai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa pelaksanaan sistem online single submission dalam pelayanan perizinan berusaha secara elektronik di Dinas Penanaman Modal, pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Bangka akan dikaji dengan menggunakan teori implementasi Erward III. Menurut teori Edward III implementasi sebuah kebijakan

dapat diukur dari indikator komunikasi, indikator sumberdaya, indikator disposisi, dan struktur organisasi. Adapun hasil penelitian dari ke empat indikator tersebut akan dijabarkan sebagai berikut:

Komunikasi

Komunikasi menurut Edward

III dalam Setyawan (2017:126) yaitu Dengan cara apa organisasi atau masyarakat umum harus disadarkan tentang kebijakan tersebut, Pelaksana harus memiliki gagasan yang jelas tentang apa yang perlu dilakukan agar kebijakan berhasil diimplementasikan. Untuk menghindari distorsi implementasi, tujuan dan sasaran kebijakan harus dikomunikasikan kepada kelompok sasaran. Jika kelompok sasaran tidak memahami atau memahami tujuan dan sasaran proyek, mereka cenderung menolak proyek tersebut. Ketika datang ke instalasi layanan lisensi e-commerce, pada *online single submission*, Dinas terkait melakukan pendampingan kepada masyarakat yang kurang memahami tentang sistem OSS tersebut. Cara lain yang dilakukan dinas terkait untuk melakukan komunikasi yang baik kepada masyarakat yaitu masyarakat dapat berkonsultasi mengenai OSS melalui situs resmi DINPMP2KUKM.

Bagi sebagian masyarakat yang belum mengerti mengenai OSS ini dapat datang langsung dan akan dilakukan pendampingan oleh pegawai Dinas terkait. komunikasi yang dilakukan dan komunikasi yang terjalin di DINPMP2KUKM khususnya bagi pelayanan OSS belum berjalan baik, dapat dikatakan belum berjalan baik karena masih ada masyarakat yang kesulitan dan bahkan belum mengerti mengetahui apa itu Sistem *Online Single Submission*(OSS) sebagai sistem untuk membuat surat izin menjadi lebih mudah. Komunikasi yang seharusnya dapat diterima oleh masyarakat dengan baik namun tetap saja ada permasalahan. Dengan

adanya permasalahan tersebut komunikasi antara dinas dan khususnya masyarakat desa lebih ditingkatkan lagi. Meskipun memberi informasi mengenai adanya bantuan BPUM menjadi tolak ukur meningkatnya pengajuan penerbitan izin usaha melalui OSS. Informasi yang seharusnya diberikan pada saat OSS mulai berlaku agar masyarakat lebih mengetahui sistem OSS ini dan apa pentingnya memiliki surat izin usaha.

Sumber Daya

Sumber daya manusia seperti kompetensi, pelaksana, dan sumber data keuangan merupakan contoh dari sumber daya tersebut, menurut Edward III dalam Mulyadi (2018:68). Implementasi kebijakan yang efektif sangat bergantung pada sumber daya yang tersedia. Tidak ada cara untuk mengimplementasikan kebijakan jika tidak ada sumber daya. Dalam konteks ini, fokusnya adalah pada kemampuan untuk mengimplementasikan kebijakan publik secara efektif. Modal manusia dan keuangan dapat dihasilkan dari aset-aset ini. Sumber daya sangat penting bagi kemampuan setiap organisasi untuk mencapai tujuannya. Sebuah organisasi tidak dapat berfungsi dengan baik jika tidak memiliki sumber daya yang cukup.

Sumber daya manusia dan sumber daya finansial di DINPMP2KUKM Kab.Bangka mencukupi dan menunjukkan kapasitas dan kemampuan yang bagus, tetapi tetap saja masih terus dibutuhkan kerjasama yang baik. Sumber daya finansial yang memiliki

berbagai fasilitas namun tetap saja harus ada perbaikan dari jaringannya. Kemudahan dalam mengakses OSS juga berdampak pada antusiasme para pelaku usaha. Dengan adanya keluhan pelaku usaha terkait jaringan dan tentunya berpengaruh pada proses berjalannya sistem OSS di DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka.

Disposisi

Karakter dan ciri pertunjukan, termasuk komitmen, kejujuran, dan demokrasi, itulah yang dikatakan Edward III dalam wataknya dalam Mulyadi (2018: 68). Prosedur implementasi kebijakan tidak akan efektif meskipun pelaksanaannya memiliki karakter yang baik dan dapat melaksanakan keinginan pembuat kebijakan sesuai dengan keinginan pembuat kebijakan. Pelaksana menggunakan sistem untuk mencapai tujuan mereka dan menunjukkan komitmen mereka untuk itu.

Tak ada kejutan dalam aksi sang eksekutor. Seberapa baik staf melayani masyarakat (pelamar), apa yang mereka lakukan, dan seberapa baik manajemen dan komunikasi bekerja sama adalah semua faktor yang harus dipertimbangkan. Karena mereka telah melakukan banyak penelitian, mereka mampu menjelaskan hal-hal secara jelas dan ringkas. Ini juga merupakan nilai tambah karena setiap orang mendapat bagian yang adil dari pekerjaan saat Anda melayani. Penyidik dan pengadu adalah dua contoh pekerjaan pelayanan yang dibagi-bagi. Mereka yang memiliki masalah dengan prosedur perizinan

dapat mengajukan keluhan, dan agensi akan menyelidikinya juga tersedia kotak pengaduan bagi masyarakat yang mengalami kendala namun telah lewat dari jam operasional dinas dapat mengirimkan pengaduannya melalui kotak pengaduan yang tersedia. Jika masyarakat yang mengalami kendala masih berada didinas dan mengalami kendala, pelaku usaha yang mengurus izin bisa kebagian pengaduan agar kendalanya dapat menemukan solusi.

Walaupun sikap dalam melayani ini para staf sudah baik namun dengan adanya kendala jaringan memungkinkan masyarakat yang tidak sabar dengan proses tersebut. Apabila kendala jaringan terus dilakukan peningkatan perbaikan sistem OSS akan berjalan lancar, Bagi masyarakat secara keseluruhan, juga bagi masyarakat pelayanan, manfaat tersebut sangat terasa. Personil dari perusahaan mencatat bahwa layanan yang mereka terima sangat baik, dan bahwa karyawan melakukan tugas mereka sesuai spesifikasi mereka. Setiap komponen bertanggung jawab atas tugasnya sendiri, tetapi mereka juga harus bekerja sama untuk mencapai tujuan keseluruhan. Memberikan layanan berkualitas tinggi berarti mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sekaligus memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.

Struktur Birokrasi

Kebijakan Birokrasi sangat terhambat dalam pelaksanaannya karena birokrasi yang bertugas menjalankannya, menurut Edward III dalam Mulyadi (2018:68). Ketika datang ke perusahaan mana pun, prosedur operasi standar adalah komponen penting (prosedur operasi standar atau SOP). SOP setiap pemain berfungsi sebagai peta jalan untuk tindakan mereka. Birokrasi yang memakan banyak waktu menurunkan regulasi dan memperburuk birokrasi. Dan, sebagai hasilnya, terciptalah praktik-praktik organisasi yang kaku.

Standard Operating Procedure (SOP) Selama kegiatan kerjanya dilakukan sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan, maka merupakan kegiatan yang berkelanjutan atau teratur. Di tempat kerja, bagian layanan lisensi agensi telah terpecah-pecah. Penyediaan informasi, layanan pengaduan, dan layanan dukungan perizinan adalah bagian dari divisi layanan perizinan departemen, yang juga menangani kewajiban perizinan perusahaan. Unit Pengolahan Data dan Informasi bertugas memberikan layanan informasi. Bagian *Front Office (FO)* merupakan bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu/pelanggan. Dalam operasionalnya sehari-hari peran *front office* untuk memperlancar operasional dalam menjalin kerjasama antar department. Selain itu ada *Back Office (BO)* yang sama halnya memegang peran yang sangat penting bagi perusahaan. *Back office* tidak langsung berinteraksi atau melayani konsumen seperti *front office*. *Back office* Ia harus mampu

melayani kepentingan strategis perusahaan dengan tetap menjaga pengendalian internal yang berkualitas tinggi karena merupakan tulang punggung perusahaan.

Struktur birokrasi menggambarkan ada hubungan terbatas antara tugas pekerjaan dan fungsi karena mereka dipisahkan. Dalam sistem *online single submission* struktur birokrasi yang bertugas dalam hal ini yaitu kepala dinas, bidang pelayanan perizinan yang terdiri dari seksi perizinan umum, seksi perizinan berusaha, seksi survey dan pengaduan, dan bidang data dan sistem informasi. Seksi-seksi tersebut menjalankan tugasnya sesuai dengan bidangnya, namun tetap mereka harus melakukan koordinasi agar sistem ini berjalan sesuai dengan tujuannya.

Struktur birokrasi yang ada pada instansi terkait sudah berjalan sesuai dengan strukturnya. Sistem perizinan online dapat dijangkau dengan hanya mengakses website OSS saja. Namun, kendala lain yaitu masalah jaringan. Meskipun sumber daya finansial yang memadai seperti komputer dan lainnya sebagainya memadai tetap saja jaringan harus selalu dilakukan peningkatan. Agar antusias masyarakat memiliki surat izin usaha semakin meningkat.

Tampaknya sistem pengajuan tunggal online cukup menguntungkan untuk perizinan karena mengurangi jumlah waktu yang harus menunggu bisnis. Baik bagi pelaku bisnis maupun karyawan, lisensi online ini menyederhanakan proses karena tidak perlu lagi melacak tumpukan dokumen.

Kesimpulan

Berdasarkan temuan mereka, para peneliti merekomendasikan agar Kabupaten Bangka membuat sistem pengajuan tunggal online untuk Layanan Perizinan E-Commerce Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

1. Komunikasi, faktor ini merupakan yang paling penting dalam sebuah implementasi. Komunikasi di DINPMP2KUKM sudah baik dengan meningkatnya jumlah pemohon perizinan berusaha melalui OSS setiap tahunnya. Tetapi, tetap saja komunikasi disini perlu ditingkatkan lagi karena masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang OSS ini.
2. Sumber Daya, jika dilihat dari sumber daya manusia dan sumber daya finansial keduanya cukup baik dengan sumber daya manusia yang dalam proses pelayanan perizinan memberikan pelayanan yang baik. Sumber daya finansial yang cukup memadai, hanya saja perlu peningkatan kualitas jaringan yang sering terganggu.
3. Aspek ketiga adalah Disposisi, yang menampilkan sikap/kecenderungan pelaku. Karyawan menunjukkan dukungan mereka terhadap program dengan memberikan layanan yang sangat baik, dan program tidak ditolak oleh salah satu pelaksana karena faktor ini. Akibatnya, staf sangat menyadari skema dan tujuannya.
4. Struktur Birokrasi, pembagian tugas ada dan dimuat dalam struktur organisasi. Jadi setiap pegawai telah memiliki tugasnya masing-masing, namun mereka tetap bekerja sama apabila ada kendala yang terjadi.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan rekomendasi agar DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka terus meningkatkan pengembangan sistem perizinan melalui *online single submission* (OSS) agar lebih baik lagi, terutama dari segi jaringan bagi pelaku usaha yang datang langsung ke kantor. Selain itu, diharapkan agar DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka melakukan sosialisasi Tingkatkan produktivitas karyawan dengan membuat sistem lisensi OSS dapat diakses dan dipahami oleh semua orang, termasuk pelaku bisnis yang belum terbiasa dengannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Mulyadi Deddy. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik* (H. T. Gedeona & M. Nurafandi (eds.); Ketiga). Alfabeta, cv.
- Setyawan, D. 2017. *Pengantar Kebijakan Publik* (D. Sanggrha Irnanda & Kamilia Sukmawati (eds.); Pertama). Inteligencia Media.
- Sinambela, L.P., Sigit Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, Bima, & Syaifudin. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan implementasi)*. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Pemerintah Indonesia. 2018. *Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik*. 78.
- Pemerintah Indonesia. 2003. *Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Paparan dan Peraturan. 2019. *Persekutuan Komanditer, Persekutuan Firma, dan Persekutuan Perdata Dalam OSS & Sistem Administrasi Badan Usaha*. Cv. Kumbro.