

**EFEKTIVITAS SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BLORA**

Yulistia Akni, Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si, Dra. Dyah Hariani, MM

Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

Abstrak

Efektivitas merupakan konsep dalam melaksanakan tugas atau kegiatan dengan melakukan pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang layak untuk dicapai. Keberhasilan suatu sistem dapat dilihat apabila tercapainya semua tujuan atau sasaran seperti yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas yang dimaksudkan adalah Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. Pada kenyataannya sistem tersebut masih memerlukan banyak perbaikan. Tujuan Penelitian ini yaitu mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Metode penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Penentuan subjek dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Teori yang digunakan adalah teori pengukuran efektivitas menurut Kettner, Moroney, dan Martin meliputi upaya (*effort*), efisiensi biaya (*cost efficiency*), hasil (*result*), efektivitas biaya (*cost effectiveness*), dampak (*impact*). Hasil penelitian yang dilakukan yaitu pelayanan perizinan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) ini belum dikatakan efektif, karena masih terdapat beberapa kendala yang ditemui. Faktor pendukung efektivitas pelayanan perizinan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) yaitu sumber daya infrastruktur, ketersediaan anggaran khusus, sistem administrasi, anggaran untuk pemeliharaan sistem dan peran masyarakat. Faktor penghambat efektivitas pelayanan perizinan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) yaitu keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran monitoring dan evaluasi, masyarakat masih mengabaikan sosialisasi, biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan tujuan dan sistem error.

Kata kunci : Efektivitas, Sistem OSS

Abstract

Effectiveness is the concept of carrying out tasks or activities by standardizing measurements to describe the success rate of an organization in achieving worthy goals to achieve. The success of a system can be seen when all goals or objectives are achieved as previously specified. . The intended effectiveness is the Effectiveness of Online Single Submission System (OSS) in the Investment Office and One Door Integrated Service Blora regency, where the system still requires many improvements. The purpose of this research is to describe and analyze the effectiveness of attempted licensing services through the Online Single Submission (OSS) system and identify supporting factors and factors inhibiting the effectiveness of attempted licensing services through the Online Single Submission (OSS) system. This research method is qualitative descriptive. This research data collection technique is observation, interview, documentation and literature studies. Determination of subjects in this study was done using purposive sampling. The theory used is the theory of measuring effectiveness according to Kettner, Moroney, and Martin including effort (effort), cost efficiency (cost efficiency), results (results), cost effectiveness , impact (impact). The results of research conducted, namely licensing services through the Online Single Submission (OSS) system has not been said to be effective, because there are still some obstacles encountered. Factors supporting the effectiveness of licensing services through the Online Single Submission (OSS) system are infrastructur resources, availability of special budgets, administrative systems, budgets for system maintenance and community roles. Factors inhibiting the effectiveness of licensing services through the Online Single Submission (OSS) system are human resource limitations, limited monitoring and evaluation budgets, the community still ignores socialization, the costs incurred are not in accordance with the objectives and error system.

Keywords: Effectiveness, OSS System

A. PENDAHULUAN

Pada hakekatnya setiap orang membutuhkan pertolongan, baik dalam setiap komponen kebutuhan hidupnya sejak lahir sampai mati. Adanya birokrasi yang harus dipahami, melalui peran dan kemampuannya untuk menunjang pelaksanaan sistem pemerintahan, baik dalam merespon berbagai permasalahan maupun dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Tugas pemerintah selaku penyelenggara layanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pemerintah dalam menyelenggarakan layanan publik menawarkan sebuah produk yaitu berupa pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan Publik merupakan bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang atau jasa publik yang dimana terdapat prinsip yang dijadikan sebagai kewajiban yang dijalankan oleh instansi pemerintah pusat. Pelayanan yang baik yaitu dengan memberikan pelayanan prima seperti cepat, tepat, adil, konsisten, transparan dan lainnya serta memuaskan pelanggan dan mewujudkan pemerintahan yang baik atau *good governance* (Sedarmayanti, 2010: 72).

Kualitas pelayanan publik menjadi faktor utama dalam mencapai suatu pelayanan prima. Hal tersebut merupakan wujud prestasi yang dimiliki oleh pemerintah. Berdasarkan pasal 1 ayat 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa kantor organisasi negara, perusahaan, yayasan gratis yang didirikan oleh hukum untuk latihan bantuan publik dan elemen sah lainnya yang dibingkai secara eksklusif untuk kegiatan layanan publik. Oleh karena itu, pemerintah menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mengenai aturan umum penyelenggaraan pelayanan publik yang memuat standard pelayanan maksimal yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, transparansi, keadilan yang merata, tepat waktu dan tepat guna. Kualitas pelayanan terdiri dari tiga perspektif, yaitu pelayanan di bidang barang, jasa, dan administratif. Wujud dari pelayanan administratif salah satunya yaitu pelayanan perizinan.

Pelayanan perizinan merupakan salah satu aspek yang terkait dengan kegiatan usaha serta instrumen untuk perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggaraan kegiatan yang mereka lakukan. Menurut Sutedi (2015:167), perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi peraturan dan bersifat pengendalian yang dilakukan oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan masyarakat. Masyarakat menanggapi bahwa pelayanan perizinan menjadi suatu bentuk tindakan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat bersifat legalitas, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi.

Langkah nyata yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Blora untuk mendukung pelaksanaan pelayanan perizinan adalah dengan ditetapkannya Peraturan Bupati Blora No. 5 Tahun 2018 mengenai Perwakilan Kewenangan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. Tujuan pemberian wewenang ini yaitu untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dalam penanaman modal. Pemerintah daerah dituntut mampu untuk menggaet para investor atau masyarakat agar menciptakan iklim berusaha yang baik. Oleh karena itu, para investor atau masyarakat yang masuk ke sebuah daerah akan mewujudkan atau menyukseskan rencana pembangunan nasional dan meningkatkan perekonomian daerah tersebut. Setiap calon investor atau masyarakat yang akan menanamkan modalnya harus mengurus perizinan tersebut melalui organisasi publik di bidang penanaman modal.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora merupakan dinas yang bertugas menyelesaikan di bidang penataan, penetapan strategi, administrasi, pengendalian, pengelolaan spekulasi, dan administrasi perizinan terkoordinasi satu atap. Pemberian pelayanan untuk masyarakat merupakan misi utama, karena hal tersebut merupakan kewajiban bagi pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Suatu pelayanan publik membutuhkan koordinasi dari multi instansi. DPMPTSP Kabupaten Blora dalam pengurusan perizinan tersebut masih menggunakan pengurusan izin manual. Sesuai dengan alur proses layanan perizinan tersebut, wujud nyata pada penyelenggaraan kegiatan perizinan masih mengalami proses yang lama dan berbelit-belit. Terkait praktik proses perizinan di lapangan khususnya daerah Kabupaten Blora masih memerlukan waktu yang lama, mengalami proses yang panjang, berulang-ulang, memerlukan biaya yang mahal serta tidak adanya kepastian atau standart waktu penyelesaian.

Asia Competitive Institute (ACI) bekerja sama dengan Asosiasi Pengusaha Indonesia (Apindo) menemukan 18 dari 32 provinsi di Indonesia dengan tingkat kemudahan berbisnis yang tertinggi didominasi dari Pulau Jawa, khususnya Provinsi Jawa Tengah berada di peringkat 3 sehingga tidak mengherankan bahwa Jawa masih menjadi lokasi menarik untuk kegiatan investasi di Indonesia. Namun, terkait kemudahan berbisnis di Indonesia tingkat Kabupaten/ Kota masih belum dirasakan di semua daerah khususnya di Kabupaten Blora. Hal ini disebabkan iklim investasi yang ada di Kabupaten Blora masih kurang bersahabat dan pengurusan izin pun para investor masih mengalami kesulitan. Terkait hal tersebut maka perlu adanya inovasi yang dapat memberikan kemudahan untuk mengurus berbagai macam perizinan dan memaksimalkan potensi yang ada sehingga peluang investasi Kabupaten Blora semakin meningkat.

Saat ini perkembangan zaman semakin maju, yaitu ditandai dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi. Hal tersebut yang semestinya dijadikan jalan keluar dalam menutup kekurangan yang ada dalam sistem pelayanan publik yang ada. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dimanfaatkan oleh lembaga pemerintah yaitu *E-Government*. *E-Government*

tersebut dapat dijadikan sumber informasi serta pelayanan yang lebih mudah dan lebih lengkap bagi masyarakat terutama dalam mengurus bidang perizinan. Hal tersebut dapat difungsikan sebagai upaya peningkatan pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan transparan melalui *Online Single Submission (OSS)*.

Pemerintah Indonesia berusaha meningkatkan kecakapan dan kelangsungan aktivitas usaha menggunakan strategi mempercepat kegiatan usaha yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Sesuai aturan tersebut sistem OSS akan menjadi acuan utama dalam melakukan kegiatan perizinan berusaha. Pelayanan perizinan berusaha dapat terhubung dengan pelayanan satu pintu sistem perizinan elektronik. Untuk menggunakan sistem OSS tersebut, pemohon meminta izin agar bisa mengakses laman url : <http://oss.go.id>. *Online Single Submission (OSS)* dilaksanakan oleh pusat pada tanggal 8 Juli 2018, sedangkan pada tingkat Kabupaten/Kota khususnya Kabupaten Blora mulai menerapkan OSS pada tanggal 19 Juli 2018. Terdapat total 52 dan diuraikan menjadi 13 bidang perizinan yang sudah diakses melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Blora.

Sistem *Online Single Submission (OSS)* sangat berdampak positif bagi para pelaku usaha dalam pengajuan izin secara lebih cepat dan sederhana. Permohonan pengajuan bidang Koperasi dan UMKM yaitu Izin Usaha Menengah dan Kecil (IUMK) juga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja karena telah terhubung secara elektronik dan sudah terkoneksi dengan pemerintah-pemerintah daerah di Indonesia. Nantinya, beberapa pemerintah daerah akan menerima notifikasi dari izin-izin yang diajukan. Melalui OSS para pelaku usaha akan mendapatkan fasilitas untuk mengamankan berkas perizinan dalam satu identitas berusaha yaitu Nomor Induk Berusaha (NIB) serta pelaku usaha dapat mengajukan laporan dan jalan keluar perizinan dalam satu tempat saja.

Pada kenyataannya masyarakat yang dijadikan sasaran dari penerapan OSS masih dinilai belum efektif dan belum efisien. Hal tersebut dapat dibuktikan adanya berbagai macam kendala yaitu Pertama, kurangnya sosialisasi yang ditujukan kepada masyarakat. Diketahui bahwa pelayanan perizinan OSS ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam mengurus perizinan yang cepat dan tepat tanpa harus datang langsung ke kantor. Meskipun sistem OSS sudah diluncurkan masih banyak masyarakat yang belum mengenalnya. Kedua, pihak OPD di Kabupaten Blora masih mengalami proses penataan perizinan satu pintu. Ketiga, kurangnya koordinasi antara OPD mengenai perizinan usaha yang ada, apabila kurang koordinasi maka dalam mengurus perizinan akan mengalami kesulitan dan terhambat. Keempat, belum meratanya jaringan internet di Kabupaten Blora, sehingga masyarakat kesulitan untuk mengurus perizinan secara online. Kelima, sarana dan prasarana serta Sumber Daya Manusia belum memadai untuk menunjang berhasilnya penggunaan sistem OSS. Dari hasil uraian tersebut menunjukkan masih adanya

permasalahan dalam penerapan sistem OSS, maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh mengenai **“Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora.”**

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano (Pasolong, 2010:7) mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya manusia dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Definisi Administrasi Publik membahas tentang penyelenggaraan negara untuk mencapai tujuan dikemukakan oleh Lembaga Administrasi Negara (Ibrahim, 2014:16) yang mendefinisikan administrasi publik adalah penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara Indonesia dengan memanfaatkan dan mendayagunakan segala kemampuan aparatur negara serta segenap dana dan daya demi tercapainya suatu tujuan nasional dan terlaksananya tugas pemerintah Republik Indonesia seperti yang ditetapkan dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Menurut Pasolong dalam (Ardani M. Chairul 2019) menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan suatu bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan guna memenuhi publik secara efektif dan efisien.

2. Manajemen Publik

Definisi manajemen menurut George R. Terry dan Leslie W. Rue dalam (Afriyanto 2019) manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional. Menurut Stoner & Wankel dalam (Ardani M. Chairul 2019) manajemen adalah meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian serta penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Menurut Overman dalam (Ardani M. Chairul 2019) menjelaskan bahwa manajemen publik adalah ilmu interdisipliner mengenai aspek umum dari suatu organisasi dan merupakan kombinasi dari fungsi manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian, sumber daya manusia, keuangan fisik, informasi dan manajemen politik.

3. Efektivitas

Menurut Sondang P. Siagian dalam (Anjali Natasya Putri 2019) mengatakan bahwa efektivitas tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi, dapat dilihat dari segi ketepatan

waktu untuk mencapai tujuan tersebut. Menurut Steers dalam (Grestary Dwiwanty 2019) efektivitas adalah ukuran seberapa jauh organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak untuk dicapai. Menurut Mahmudi (2005:92) menyatakan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif suatu organisasi, program, atau kegiatan yang dapat dinilai efektif apabila output tersebut dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.

Menurut Kettner, Moroney da Martin (2008: 262) menjelaskan bahwa terdapat kriteria penilaian apakah suatu program efektif atau tidak, yaitu :

1. *Effort* (Upaya), berhubungan dengan sejumlah produk dan pelayanan yang disediakan, kualitas jumlah produk dan pelayanan yang disediakan, dan tercapainya penyelesaian jumlah pelayanan.
2. *Cost Efficiency* (Efisiensi Biaya), berhubungan dengan biaya penyediaan produk program dan layanan, termasuk hasil menengah, kualitas hasil, dan hasil terakhir.
3. *Result* (Hasil), berhubungan dengan sejauh mana suatu program dapat mencapai hasil yang telah ditetapkan baik hasil sementara dan hasil akhir.
4. *Cost Effectiveness* (Efektivitas Biaya), berhubungan dengan biaya hasil akhir. Efektivitas biaya hanya tersedia menjelang akhir tahun atau evaluasi program.
5. *Impact* (Dampak), berhubungan dengan masukan pada pertanyaan evaluasi yang paling sulit dari semua, untuk lebih spesifik apa yang menimpa klien karena minat pada program dan apa yang mungkin tidak terjadi tanpa adanya program.

4. Sistem *Online Single Submission* (OSS)

Online Single Submission (OSS) merupakan suatu sistem perizinan berusaha yang disetujui oleh Lembaga OSS dan Menteri, Lembaga Pimpinan, Gubernur, serta Bupati/ Wali Kota kepada para pelaku usaha yang sudah terintegrasi secara elektronik. Munculnya sistem OSS sangat bermanfaat bagi para pelaku usaha, antara lain :

1. Mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha baik izin lokasi, lingkungan, bangunan, izin operasional, izin usaha di tingkat pusat maupun daerah dengan pemenuhan komitmen persyaratan izin.
2. Memfasilitasi pebisnis untuk berinteraksi dengan semua mitra agar mendapatkan izin dengan aman, cepat, dan waktu yang telah ditentukan.
3. Memfasilitasi pebisnis dalam melakukan latihan perincian dan menangani masalah perizinan di suatu tempat.
4. Memfasilitasi pebisnis untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB).

C. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dimaksudkan agar penelitian menghasilkan kata-kata tertulis maupun lisan dalam bentuk sistematis, faktual dan tentunya secara akurat mengenai fakta-fakta, sifat dan hubungan yang muncul, sehingga peneliti dapat membahas lebih dalam sejauh mana efektivitas sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora serta faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas sistem *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Blora. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi Pustaka. Analisis dan interpretasi data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, uji keabsahan, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Kualitas data menggunakan teknik triangulasi.

D. PEMBAHASAN

a. Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Blora

Efektivitas merupakan standart pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu program atau sistem dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Guna mengetahui Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Blora, analisis penelitian yang digunakan berdasarkan pendapat dari Kettner, Moroney, dan Martin, meliputi *Effort* (Upaya), *Cost Efficiency* (Efisiensi Biaya), *Result* (Hasil), *Cost Effectiveness* (Efektivitas Biaya), dan *Impact* (Dampak).

1.1 *Effort* (Upaya)

Effort (Upaya) yang dilakukan pihak DPMPTSP Kabupaten Blora yaitu peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat terkait sistem OSS dengan melakukan sosialisasi, dimana kegiatan tersebut dilaksanakan satu tahun per triwulan secara tatap muka atau jemput bola di tiap Kecamatan se Kabupaten Blora serta melalui media elektronik, media cetak dan pameran. Selain itu, pihak DPMPTSP Kabupaten Blora juga meningkatkan Sumber Daya Manusia di bidang teknologi informasi dengan meningkatkan pemahaman dan penggunaan sistem OSS oleh pegawai dengan mengikuti kegiatan pelatihan dan dimana pelaksanaannya tersebut tergantung pada pembaharuan versi OSS itu sendiri. Pelaksanaan koordinasi antara pihak DPMPTSP dengan OPD di Kabupaten Blora terkait penerapan sistem OSS bertujuan untuk menciptakan percepatan dan kenyamanan untuk pemohon dalam mengurus berbagai macam perizinan.

1.2 *Cost Efficiency* (Efisiensi Biaya)

Pada aspek efektivitas biaya, upaya yang dilakukan pihak DPMPTSP Kabupaten Blora yaitu adanya ketepatan anggaran terhadap pelaksanaan sistem OSS yang dapat dilihat dari sejauh mana biaya dapat terealisasi untuk mencapai sasaran. Pihak DPMPTSP Kabupaten Blora memfokuskan anggaran yang ada untuk persiapan pelaksanaan Mall Pelayanan Publik (MPP) dengan melakukan pemeliharaan dan mengupgrade sistem OSS maupun situs yang dimiliki DPMPTSP Kabupaten Blora serta penyiapan perangkat kerja yang mendukung sistem OSS.

1.3 *Result* (Hasil)

Pada aspek hasil, pihak DPMPTSP Kabupaten Blora melaksanakan pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS dengan tujuan untuk memudahkan perizinan berusaha dan menciptakan pelayanan yang terintegrasi secara mudah dan efisien. Terdapat keuntungan mengurus perizinan melalui sistem OSS yaitu, pengurusan izin melalui sistem OSS tidak dipungut biaya apapun, dapat diakses dimana pun tanpa ada batasan waktu, serta dapat mencetak NIB dan surat izin usaha sendiri tanpa harus datang di kantor DPMPTSP Kabupaten Blora. Selain itu, pihak DPMPTSP Kabupaten Blora juga menyediakan layanan pendampingan yang berguna untuk membantu dan memberikan solusi apabila masyarakat masih mengalami kendala dengan alur pendaftaran izin pada sistem OSS.

1.4 *Cost Effectiveness* (Efektivitas Biaya)

Pada aspek efektivitas biaya, upaya yang dilakukan pihak DPMPTSP Kabupaten Blora yaitu adanya ketepatan anggaran terhadap pelaksanaan sistem OSS yang dapat dilihat dari sejauh mana biaya dapat terealisasi untuk mencapai sasaran. Pihak DPMPTSP Kabupaten Blora memfokuskan anggaran yang ada untuk persiapan pelaksanaan Mall Pelayanan Publik (MPP) dengan melakukan pemeliharaan dan mengupgrade sistem OSS maupun situs yang dimiliki DPMPTSP Kabupaten Blora serta penyiapan perangkat kerja yang mendukung sistem OSS.

1.5 *Impact* (Dampak)

Pada aspek dampak terdapat dampak positif dan dampak negatif pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS yang dirasakan oleh masyarakat. Dampak positifnya yaitu mempermudah pelaku usaha untuk mengurus permohonan pengajuan izin usaha dan dampak negatifnya yaitu masih banyak masyarakat yang tidak memiliki teknologi digital. Pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS juga mendapatkan banyak respon positif bagi masyarakat karena dengan sistem tersebut perizinan menjadi lebih cepat, mudah dan efisien.

b. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Blora

Pelaksanaan kegiatan pelayanan perizinan berusaha oleh DPMPTSP Kabupaten Blora dengan menerapkan konsep E-government tentunya mengalami transisi dimana akan ada faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapannya. Analisis penelitian faktor pendukung dan faktor penghambat tersebut diidentifikasi berdasarkan pendapat dari Kettner, Moroney, dan Martin, meliputi *Effort* (Upaya), *Cost Efficiency* (Efisiensi Biaya), *Result* (Hasil), *Cost Effectiveness* (Efektivitas Biaya), dan *Impact* (Dampak).

1. Faktor Pendukung

1.1 *Effort* (Upaya)

Efektivitas pelayanan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dilihat dari aspek upaya yang dilakukan pihak DPMPTSP Kabupaten Blora yaitu memenuhi beberapa sumber daya infrastruktur. Sumber daya infrastruktur yang dipenuhi berupa sarana dan prasarana yang menjadi penunjang penerapan sistem OSS meliputi piranti komputer, printer dan jaringan internet.

1.2 *Cost Efficiency* (Efisiensi Biaya)

Efektivitas pelayanan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dilihat dari aspek efisiensi biaya yang dilakukan pihak DPMPTSP Kabupaten Blora yaitu adanya anggaran khusus untuk menjalankan sistem OSS dimana anggaran tersebut yang menunjang berjalannya sistem dan sudah terealisasi dengan baik.

1.1 *Result* (Hasil)

Efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dilihat dari aspek hasil yang dilakukan pihak DPMPTSP Kabupaten Blora yaitu sistem administrasi. Sistem administrasi yang dimaksud yaitu pemangkasan prosedur izin yang dijadikan prasyarat dalam pengajuan izin usaha. Dalam mengurus izin usaha harus mengacu pada tiga tahapan yaitu melalui tahap kepengurusan NIB, kemudian dilanjutkan ke tahap Izin Usaha, dan yang terakhir mengenai Izin Komersial. Ketiga tahapan tersebut menjadi faktor pendukung bahwa sistem OSS dapat membantu pelayanan izin berusaha berjalan lebih efektif dan efisien. Sehingga, kepengurusan izin melalui sistem OSS menjadi lebih mudah, singkat dan ringkas.

1.4 *Cost Effectiveness* (Efektivitas Biaya)

Efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dilihat

dari aspek efektivitas biaya yang dilakukan pihak DPMPTSP Kabupaten Blora yaitu adanya anggaran untuk tercapainya suatu tujuan. Efektivitas biaya pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS sudah efektif karena biaya tersebut direalisasikan untuk sistem OSS terkait pemeliharaan sistem dan pemenuhan fasilitas MPP.

1.5 *Impact* (Dampak)

Efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dilihat dari aspek dampak yaitu adanya peran masyarakat sebagai sasaran pelaksanaan sistem OSS. Masyarakat sebagai pelaku utama berkewajiban untuk mengajukan dan menyelesaikan permohonan izinnya secara mandiri yang dimana sistem tersebut dapat diakses kapan dan dimana saja. Meskipun masyarakat tidak sepenuhnya memahami dan mengerti cara mengakses sistem OSS, tetapi dapat teratasi dengan adanya bantuan dan pedoman dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Blora.

2. Faktor Penghambat

2.1 *Effort* (Upaya)

Efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dilihat dari aspek upaya yaitu keterbatasan sumber daya manusia. Petugas yang menangani pemrosesan OSS jumlahnya terbatas khususnya di bidang *Front Office*, layanan pendampingan dan *Back Office*. Terkait kegiatan rekrutmen bagi pegawai honorer tidak dilaksanakan lagi oleh pihak dinas karena saat ini pihak DPMPTSP Kabupaten Blora hanya menerima pegawai yang berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) saja.

2.2 *Cost Efficiency* (Efisiensi Biaya)

Efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dilihat dari aspek efisiensi biaya yaitu keterbatasan anggaran terhadap pelaksanaan monitoring dan evaluasi penerapan SOP Perizinan Berusaha melalui sistem OSS sehingga dua kegiatan tersebut belum terlaksana dengan baik karena tidak adanya anggaran khusus.

2.3 *Result* (Hasil)

Efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dilihat dari aspek hasil yaitu masyarakat masih mengabaikan adanya sosialisasi yang diberikan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Blora dan kendala yang sering terjadi yaitu masalah ketepatan waktu dimana banyak masyarakat yang tidak taat terhadap waktu yang sudah ditentukan. Selain itu, kurangnya

pemahaman masyarakat dalam penggunaan teknologi informasi. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat masih sering datang ke kantor untuk meminta dipandu dalam mendaftarkan izin usahanya. Sebagaimana kita ketahui khususnya masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan mengalami ketertinggalan informasi dan pengetahuan tentang teknologi digital saat ini.

2.4 *Cost Effectiveness* (Efektivitas Biaya)

Efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dilihat dari aspek efektivitas biaya yaitu biaya yang dikeluarkan tidak sebanding dengan pencapaian tujuan. Hal ini dikarenakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Blora terbatas dan difokuskan untuk penanganan Covid-19 sehingga kegiatan yang dilakukan tidak sebanding dengan hasil yang diharapkan.

2.5 *Impact* (Dampak)

Efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dilihat dari aspek dampak yaitu sistem OSS itu sendiri. Sistem OSS dinilai masih kurang sempurna dan masih mengalami kendala seperti sistem error. Apabila sistem mengalami gangguan maka pihak DPMPTSP Kabupaten Blora tidak dapat memperbaiki sistem karena pihak pusat yang paham tentang perbaikan sistem tersebut. Hal tersebut berdampak pada masyarakat dimana sistem akan mengalami keterlambatan dalam pemrosesan izin.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan :

- a. Pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) sudah cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari adanya pemahaman penggunaan sistem OSS, baik bagi pegawai yaitu dengan melakukan pelatihan yang diadakan di tingkat pusat serta bagi para pelaku usaha melalui kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Blora. Adanya anggaran khusus yang difokuskan untuk penggunaan dan pemeliharaan sistem OSS. Selain itu, banyaknya keuntungan atau respon positif dari masyarakat dengan adanya pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS tersebut.
- b. Faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Blora diidentifikasi dari teori Kettner, Moroney dan Martin *Effort* (Upaya), *Cost Efficiency* (Efisiensi Biaya), *Result* (Hasil), *Cost Effectiveness*

(Efektivitas Biaya) dan *Impact* (Dampak) yang digunakan untuk menganalisis dengan hasil penelitian sudah sesuai. Walaupun tidak dipungkiri bahwa masih terdapat beberapa kendala meliputi sumber daya manusia yang terbatas, biaya yang dikeluarkan tidak sebanding dengan pencapaian tujuan, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang sistem OSS. Adapun kendala-kendala tersebut dapat dikategorikan sebagai faktor penghambat.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti menyarankan :

- a. Pihak DPMPTSP Kabupaten Blora perlu mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada dengan melakukan peningkatan kapasitas melalui berbagai diklat, pembinaan, kompetensi yang berfokus pada penggunaan teknologi informasi. Mengingat bahwa banyaknya masyarakat yang belum paham tentang penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS), maka perlu menempatkan pegawai sesuai dengan jabatan serta kemampuan yang dimiliki oleh pegawai yang bersangkutan. Hal tersebut dilakukan agar setiap tugas tidak tumpang tindih dan dapat tersusun sesuai dengan tugasnya masing-masing serta selalu fokus ketika Sumber Daya Manusia mulai dioptimalkan.
- b. Pihak DPMPTSP Kabupaten Blora perlu meningkatkan dalam hal penggunaan website dan media social sebagai sarana informasi kepada masyarakat. Hal tersebut dilakukan karena banyak masyarakat yang kurang paham terkait sistem *Online Single Submission* (OSS), prosedur layanan perizinan melalui OSS serta kurangnya media penyebaran informasi oleh DPMPTSP Kabupaten Blora. Saat ini masyarakat pun cenderung lebih mencari informasi dengan mengakses media social. Penggunaan media social yang dilakukan seperti Instagram, Facebook, Twitter dan Youtube. Oleh karena itu, diharapkan dengan penggunaan website maupun media social oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Blora dapat menyampaikan informasi mengenai sistem OSS kepada masyarakat secara lebih luas dan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan informasi pelayanan tanpa harus datang lagi ke kantor.
- c. Pihak DPMPTSP Kabupaten Blora perlu melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi dalam penerapan SOP Perizinan Berusaha menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) agar metode dan prosedur kerja dapat mengimbangi perkembangan teknologi informasi yang semakin modern.
- d. Berkaitan dengan gangguan sistem OSS dari pusat, petugas penanggung jawab sistem *Online Single Submission* (OSS) perlu memberikan pemberitahuan atau informasi yang intens kepada para pemohon ketika sistem OSS dipusat mengalami gangguan serta memberikan pemberitahuan kembali ketika sistem tersebut sudah kembali normal melalui media sosial.

Sehingga, para pemohon atau pelaku usaha yang hendak mengurus izin usahanya tidak perlu lagi datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Bora, pada saat sistem sedang mengalami gangguan.

- e. Pihak DPMPTSP Kabupaten Bora dalam meningkatkan kualitas atau efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS pada tahun yang akan datang perlu melakukan perencanaan anggaran terkait dana untuk penerapan sistem OSS. Hal tersebut dilakukan guna memenuhi target anggaran pelayanan perizinan melalui sistem OSS untuk tercapainya suatu tujuan dan tingkat efektivitasnya dapat sesuai dengan target yang dicapai.

F. REFERENSI

Buku

Edhy, S. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

Keban Yermias, T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*, Cet. Ket-5. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Pasolong, H. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sedarmayanti, M. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Sugiyono, D. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*.

Susanto, A. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Terry, G. R, Rue, L. W., & Ticoalu, G. A. 1992. *Dasar-dasar Manajemen*. Bumi Aksara.

Umar, H. 2005. *Desain Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

Jurnal dan Skripsi

Anggoro, D. W. A. S. 2017. Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Adimulyo Kabupaten Kebumen. Universitas Negeri Semarang.

Anwaruddin, A. 2004. Pasang Surut Paradigma Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 1(2), 1–16.

Aprilisyana, N. 2016. Efektivitas Pengelolaan Kearsiapan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Pada Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Ardani, M.C. 2018. Analisis Inovasi Aji Arum (Akta Jadi Antar Rumah) oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang. *Jurnal of Public Policy and Management*, 8.

- Chasanah, N. 2008. Analisis Pengaruh *Empowerment*, *Self Efficacy* dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada Karyawan PT. Mayora Tbk Regional Jateng dan DIY). Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Dwimawanti, I. H. A. N. R. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan IMB Di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Kabupaten Blora. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Erdina, T. V., & Hariani, D. 2017. Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3).
- Fahmi, A. 2019. Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan Desa dalam Implementasi Dana Desa di Desa Wringinjajar. *Faculty of Social and Political Sciences*.
- Maulida, D. 2019. Efektivitas Penerapan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan.
- Medy, A. D. 2019. Efektivitas Pemberian Insentif Kepada Tenaga Pendidik Keagamaan Non Formal Madrasah Diniyah (MADIN) di Bagian Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kota Semarang. *Faculty of Social and Political Sciences*.
- Merlambang, G. 2019. Efektivitas Program Dalam Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Universitas Pasundan.
- Pitriani, L. 2018. Efektivitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Menggunakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Putri, A. N. 2018. Efektivitas Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam Menertibkan PKL di Kota Pekanbaru (Studi Kasus di Kecamatan Sukajadi). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Rosellasari, S. B. 2019. Penanganan Kawasan Permukiman Kumuh (Studi Mengenai Pemugaran Kawasan Permukiman Kumuh di Kecamatan Semarang Utara). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*.
- Sari, D. A. D. 2013. Reformasi Birokrasi Aparatur Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance (Studi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 53(9), 1–13.
- Tang, M. 2018. Analisis Penerbitan Perizinan Penyelenggaraan Toko Obat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. 1.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Peraturan Bupati Blora Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora.

3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha
4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Sumber Online

Alur Proses Pelayanan Perizinan. <http://ptsplora.com/sop-layanan/> (Diakses 5 Mei 2020 Pukul 08.30 WIB)

Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. 2019. <http://oss.go.id> (Diakses 5 Mei 2020 Pukul 09.00 WIB)

<https://bpsdmd.jatengprov.go.id/eproper/cetakinovasi/index.pdf.php./nourut=293> (Diakses 29 November 2021 Pukul 13.10 WIB)

<https://indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalam-angka/2670/menggenjot-peringkat-kemudahan-berusaha-di-indonesia> (Diakses 29 November 2021 Pukul 13.20 WIB)