

IMPLEMENTASI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PERIZINAN (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan)

Annisa Rakhmania Putri Sabillah¹, Rudy Handoko², Joko Widodo³

^{1,2,3}Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

annisarakhmaniap@gmail.com¹, Rudyhandoko62@yahoo.com², jokowid@untag-sby.ac.id³

Abstarct

This study aims to determine and analyze the processes and factors inhibiting the implementation process of online Single Submission (OSS) using the theory of George C.Edward III was the implementation of policy. This is motivated by the simplification of the business license process carried out by Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lamongan to facilitate the permission of business actors in Lamongan. The research method used is qualitative descriptive by providing an objective description or explanation related to the actual state of the object under study. The results of this study show that the implementation of online single Submission (OSS) conducted by the Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lamongan in improving the quality of Licensing has been running well but not optimal and there are factors that inhibit the communication of the public who are still common to technological progress and not yet uniform socialization while the inhibiting factor on resources is budget constraints.

Keywords : Online Single Submission, implementation, permissions

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis proses dan factor penghambat terhadap proses implementasi *Online Single Submission* (OSS) dengan menggunakan teori George C.Edward III yaitu implementasi kebijakan. Hal ini dilatarbelakangi dengan penyederhaan proses izin usaha yang dilakukan pemerintah daerah melalui Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Kabupaten Lamongan untuk memudahkan izin para pelaku usaha di Kabupaten Lamongan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat secara objektif terkait keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implelementasi *Online Single Submission* (OSS) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lamongan dalam meningkatkan kualitas perizinan sudah berjalan baik namun belum optimal dan terdapat factor penghambat pada komunikasi yaitu masyarakat yang masih awam terhadap kemajuan teknologi dan belum meratanya sosialisasi sedangkan factor penghambat pada sumber daya adalah keterbatasan anggaran.

Kata Kunci : Online Single Submission, Implementasi, Perizinan

Pendahuluan

Masyarakat dan pelayanan sebuah hal yang tidak dapat dipisahkan, dua hal tersebut akan selalu berjalan berdampingan, karena pada dasarnya setiap orang tidak bisa terlepas dari urusan pelayanan public. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan public merupakan kegiatan maupun rangkaian dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrative yang disediakan yang penyelenggara pelayanan public. Diketahui pelayanan public di Indonesia masih menuai problematika, salah satunya ialah pelayanan perizinan, perizinan merupakan suatu pelayanan dalam memberikan izin legalitas ataupun tanda daftar usaha kepada seseorang atau pelaku usaha sebelum melakukan suatu kegiatan tertentu, perizinan yang diterbitkan berupa surat rekomendasi sertifikat maupun penentuan kuota.

Dalam pelayanan perizinan terdapat beberapa jenis izin sesuai dengan kepentingan atau kegiatan yang sedang dijalankan oleh seseorang salah satunya ialah perizinan berusaha, perizinan berusaha masih banyak dikeluhkan masyarakat karena proses pelayanan yang rumit dan berbelit, banyak berkas yang harus dipenuhi, proses input manual dan masalah waktu serta biaya sehingga pelayanan public perizinan berusaha dinilai masih belum efektif dan efisien. Atas dasar hambatan dan tantangan yang dihadapi masyarakat dalam proses layanan perizinan, pemerintah mengesahkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik yang menegaskan bahwa pelayanan perizinan baik dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah diwajibkan menggunakan *Online Single Submission* (OSS), hadirnya diharapkan mampu untuk mengatasi dan menyelesaikan problematika pada pelayanan perizinan karena OSS menggunakan sistem elektronik sehingga cepat, mudah, modern dan dapat memangkas waktu dan biaya pelayanan.

Sebagai contoh yaitu Kabupaten Lamongan, Kabupaten Lamongan merupakan Kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa timur yang mayoritas masyarakatnya mempunyai usaha mikro, kecil dan menengah sehingga hadirnya kebijakan OSS dapat dengan mudah membantu masyarakat dalam proses perizinan berusaha, pelaksanaan OSS di Kabupaten Lamongan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lamongan. Implementasi OSS di Kabupaten Lamongan di dasari Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di daerah, dengan begitu peran DPMPTSP Kabupaten Lamongan dalam menjalankan OSS adalah memberikan atau tidak legalitas kepada pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.

Proses penyelenggaraan Online Single Submission tentu memiliki hambatan tersendiri bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lamongan seperti pelaku usaha yang masih gagap akan perkembangan teknologi dan informasi sehingga mengakibatkan kurangnya pemahaman pemohon layanan terkait dengan OSS, pelaku usaha yang lupa email dan password yang telah didaftarkan sehingga OSS tidak dapat login, pelaku usaha tidak menerima email aktivasi, Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Nomor Induk Kependudukan (NIK) pelaku usaha tidak valid, pelaku usaha tidak mencentang izin komitmen dan respon lambat dari Badan Penanaman Modal (BPKM) pusat sehingga memperlambat proses layanan izin. Hal tersebut menjadi hambatan DPMPTSP Kabupaten Lamongan terkait dengan implementasi OSS di Kabupaten Lamongan. Faktor tersebut yang membuat penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam terkait dengan keberhasilan Kabupaten Lamongan melalui DPMPTSP Kabupaten Lamongan dalam pelayanan perizinan berusaha yang ternyata masih ditemukan beberapa permasalahan dalam penerapannya.

Metode Penelitian

Penelitian yang berjudul Implementasi Online Single Submission (OSS) Dalam Meningkatkan Kualitas Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan melakukan observasi atau pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Untuk teknis analisis data dengan menggunakan tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DDPMPTSP) Kabupaten Lamongan dengan menggunakan teori dari George C. Edward III yaitu implementasi kebijakan yang menyatakan bahwa terdapat empat indikator dalam keberhasilan implementasi kebijakan, factor tersebut antara lain :

A) Komunikasi

Hadirnya Online Single Submission (OSS) ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan memudahkan pelayanan perizinan kepada pelaku usaha, implementasi OSS oleh DPMPTSP Kabupaten lamongan berlandaskan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (OSS.RBA) dan juga Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah. Komunikasi pertama dilakukan pemerintah pusat melalui Badan Koordinasi Penanaman Modal (BPKM) kepada DPMPTSP Kabupaten Lamongan, kegiatan sosialisasi diadakan secara online menggunakan zoom dengan memberikan pelatihan, pemberian artikel dan petunjuk, hal ini bertujuan memudahkan pegawai dalam menjalankan OSS. Proses komunikasi kedua dilakukan DPMPTSP kepada OPD melalui kegiatan sosialisasi, kegiatan tersebut melalui koordinasi langsung maupun rapat dinas. Dan untuk masyarakat proses komunikasi dilakukan melalui sosialisasi dan pendampingan OSS dengan mengadakan kegiatan jemput bola, hal ini dilakukan untuk memberikan pemahaman dan memudahkan masyarakat di daerah-daerah yang susah sinyal untuk melakukan perizinan berusaha melalui OSS.

B) Sumber Daya

Staff atau pegawai DPMPTSP Kabupaten Lamongan dinilai sudah cukup memadai dan mencukupi dalam melaksanakan OSS, staff sudah sangat kompeten dalam melaksanakan tugas dan mengembangkan kemampuannya dengan mengikuti pelatihan dan bimbingan baik dilaksanakan secara online maupun offline, untuk sarana prasarana DPMPTSP Kabupaten Lamongan memiliki aplikasi OSS, computer dan laptop, jaringan internet atau wifi, mesin scanner, dan printer dan juga mempunyai empat loket pelayanan, namun dalam meningkatkan dan memertakan fasilitas, DPMPTSP Kabupaten Lamongan masih terkendala di dalam biaya dan anggaran.

C) Disposisi

Seluruh petugas pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Lamongan wajib untuk menandatangani pakta integritas, hal ini sebagai bentuk komitmen dan janji pelaksana kebijakan terhadap seluruh tugas, tanggung jawab, dan fungsi di dalam melaksanakan tugasnya agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti korupsi, kolusi dan nepotisme, dan akan ada sanksi tegas apabila terdapat petugas pelayanan yang melanggar dan tidak melaksanakan kewajiban dan tanggung jawabnya sesuai dengan perjanjian komitmen pelayanan. seluruh petugas pelayanan telah memiliki keinginan, kemauan yang sungguh-sungguh dalam pelaksanaan OSS di Kabupaten Lamongan. Hal ini akan mendukung DPMPTSP Lamongan sebagai pelaksana kebijakan dalam pencapaian tujuan kebijakan

D) Struktur Birokrasi

DPMPTSP Kabupaten Lamongan telah mendukung kebijakan pemerintah pusat dan siap untuk melaksanakan karena memiliki standart pelayanan yang jelas berdasarkan Undang undang nomor 11 tahun 2020 tentang cipta kerja, Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2020 Tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah. Kejelasan regulasi yang ada sangat penting dalam menjalankan oss di Kabupaten Lamongan yang dilaksanakan DPMPTSP Kabupaten lamongan sebagai implementor kebijakan. DPMPTSP juga telah melakukan pembagian tugas dan wewenang diantaranya Kasi I, Kasi II, Kasi III, staff front office. Berdasarkan pembagian tugas,wewenang dan landasan hukum yang jelas, DPMPTSP siap dalam melaksanakan dan menjadikan OSS menjadi program prioritas di Kabupaten Lamongan.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa implementasi Online Single Submisson pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan sudah berjalan baik namun belum sepenuhnya optimal, dilihat dari indicator pertama yaitu komunikasi sudah berjalan dengan baik melalui kegiatan sosialisasi dan pendampingan OSS, indicator kedua yaitu sumber daya sudah cukup memadai dalam mendukung jalanya Online Single Submission (OSS), indicator ketiga yaitu disposisi telah dilaksanakan DPMPTSP Kabupaten Lamongan melalui penandatanganan pakta integritas dan janji komitmen untuk seluruh pertugas pelayanan dan indicator keempat yaitu struktur birokrasi, DPMPTSP Kabupaten Lamonga siap untuk melaksanakan pelayanan perizinan melalui OSS dengan berlandaskan regulasi yang ditetapkan dan juga berdasarkan tugas,pokok, dan fungsi DPMPTSP Kabupaten Lamongan.
2. Terdapat faktor penghambat dalam proses implementasi Online Single Submission yaitu pertama pada indicator komunikasi yang menyatakan bahwa masih banyak masyarakat yang masih awam terhadap kemajua teknologi dan belum meratanya sosialisasi yang diakibatkan keterbatasan tempat dan alokasi anggaran, factor penghambat yang kedua ada pada indicator sumber daya yang menyatakan bahwa keterbatasan anggaran pada pelayanan perizinan yang dipotong akibat adanya covid.

Saran

1. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjalankan implementasi Online Single Submision di Kabupaten Lamongan diharapkan untuk lebih memeratakan sosialisasi dan pendampingan secara langsung khususnya di desa- desa yang masyarakatnya masih awam dengan kemajuan teknologi dan informasi dengan harapan masyarakat akan jauh lebih paham.
2. Untuk seluruh masyarakat diharapkan semaksimal mungkin memanfaatkan fasilitas pelayanan yang telh disediakan DPMPTSP Kabupaten lamongan dalam rangka memberikan pelayanan.

Daftar Pustaka

- Abubakar, R. R. T. (2020). Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 83–92. <https://doi.org/10.15575/jpan.v12i2.10143>
- Afifuddin. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (2nd ed.). Pustaka Setia.
- Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Lamongan. (n.d.). *DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN LAMONGAN*. Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kabupaten Lamongan. Retrieved March 1, 2022, from <https://dpmptsp.lamongankab.go.id/index.php/id/>
- Edward III C. George. (2003). *Implementing Public Policy*.
- KPPOD. (2021). *Implementasi OSS RBA di Daerah: Tantangan dan Kebutuhan Pemda*. 1–47.
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 126–150. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.926>
- Nugroho Riant. (2012). *Public Policy*. Gramedia.
- Presiden Republik Indo. (2021). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah. *Peraturan Pemerintah*, 069130.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF* (M. Dr.Ir. Sutopo. S.Pd (ed.); Kedua). Alfabeta.
- Rusnadiyah, R., Sumadinata, W. S., & ... (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) *... Dan Kebijakan Publik*, 1, 273–292. <http://jurnal.unpad.ac.id/responsive/article/view/34735>