

EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN BERUSAHA BERBASIS *ONLINE SINGLE SUBMISSION*

EFFECTIVENESS OF BUSINESS LICENSE SERVICE BASED ON ONLINE SINGLE SUBMISSION

Muhamad Tengku¹, Rita Rahmawati², Irma Purnamasari³, Euis Salbiah⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda Bogor, Jl. Tol Ciawi No.1 Kotak Pos 35, Ciawi, Bogor 16720, Indonesia

*Korespondensi: Muhamad Tengku. Email: muhamadtengku29@gmail.com

(Diterima: 23-08-2023; Ditelaah: 02-09-2023; Disetujui: 22-09-2023)

ABSTRACT

The main objective of the online application-based business permit (OSS) service is to speed up the issuance of permits, including business permits, especially through the application of digitalization, reducing bureaucrats' time and efficiency, as well as increasing business in the Bogor city environment. However, the system (server) is still experiencing problems, frequently crashing and making the OSS portal page difficult to access. This failure occurred because many people accessed the OSS website at the same time, making it difficult to access the OSS website. It turns out that OSS sites are somewhat limited when migrating a system. This means that the availability of the OSS system is not sufficient due to the availability of information and system updates. The aim of this research is to evaluate the effectiveness of online simple submission (OSS) based business approval services in integrated capital investment and integrated services. This research examines the effectiveness of OSS-based licensing services through quantitative descriptive methods and data analysis using the Weight Mean Score (WMS) and Richard M. Strayer's theory, as well as examining aspects of goal achievement, adaptation and completion. The aim is to explain the method. The results show that the online application licensing service (OSS) speeds up the business licensing process, reduces bureaucratic time, makes it easier for businesses to obtain approval, and improves the growing business and venture investment ecosystem in an organized and accountable manner.

Key words: Effectiveness, E-Government, License Service, Online Single Submission.

ABSTRAK

Tujuan utama pelayanan izin usaha berbasis aplikasi online (OSS) adalah untuk mempercepat penerbitan izin, termasuk izin usaha, terutama melalui penerapan digitalisasi, mengurangi waktu dan efisiensi birokrat, serta meningkatkan usaha di lingkungan kota bogor. Namun sebenarnya sistem (server) masih mengalami gangguan, sering crash dan membuat halaman portal OSS sulit diakses. Kegagalan ini terjadi karena banyak yang mengakses website OSS secara bersamaan, sehingga menyulitkan untuk mengakses website OSS. Ternyata situs OSS agak terbatas ketika melakukan migrasi suatu sistem. Artinya, ketersediaan sistem OSS belum mencukupi karena ketersediaan informasi dan pembaruan sistem. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan persetujuan berusaha berbasis online simple submission (OSS) pada penanaman modal terpadu dan pelayanan terpadu. Penelitian ini mengkaji efektivitas pelayanan perizinan berbasis OSS melalui metode deskriptif kuantitatif dan analisis data menggunakan *Weight Mean Score* (WMS) dan teori Richard M. Strayer, serta mengkaji aspek pencapaian tujuan, adaptasi dan penyelesaian. Tujuannya adalah untuk menjelaskan metodenya. Hasil menunjukkan bahwa layanan perizinan online aplikasi (OSS) mempercepat proses perizinan usaha, mengurangi waktu birokrasi, mempermudah dunia usaha untuk mendapatkan persetujuan, dan meningkatkan ekosistem bisnis dan investasi ventura yang sedang berkembang dengan terorganisir dan dapat dipertanggung jawabkan.

Kata kunci: Efektivitas, E-Government, *Online Single Submission*, Pelayanan Perizinan.

PENDAHULUAN

Online Single Submission (OSS) adalah aplikasi atau website Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk segala proses registrasi dan pengajuan perizinan. OSS Diluncurkan oleh pemerintah pusat pada 8 Juli 2018 dan diluncurkan pada 4 Agustus 2021 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor.

Pemerintah merupakan koordinator dan pengatur yang melaksanakan fungsi pemerintahan, termasuk pelayanan publik, sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah memberikan layanan e-Government kepada warga negara dengan memberikan informasi rinci dan komprehensif untuk memudahkan proses perizinan. Pelayanan perizinan pegawai DPMPTSP Kota Bogor kepada masyarakat suatu bentuk tindakan pemerintah yang menyangkut legalitas, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi. Dapat memeriksanya pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Rekapitulasi jumlah perizinan

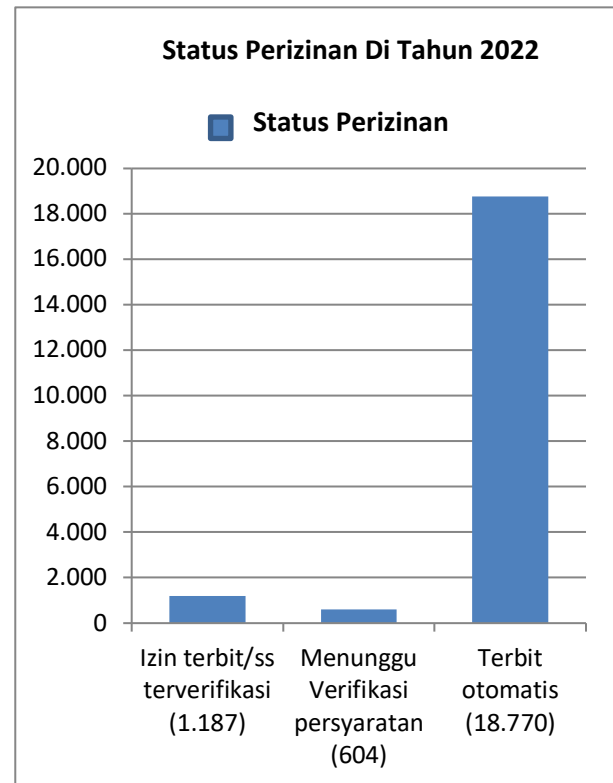
No	Tahun 2021		Tahun 2022	
	Bulan	Jumlah	Bulan	Jumlah
1	Januari	710	Januari	432
2	Februari	614	Februari	425
3	Maret	776	Maret	628
4	April	702	April	544
5	Mei	490	Mei	465
6	Juni	630	Juni	746
7	Juli	323	Juli	620
8	Agustus	395	Agustus	611
9	September	701	September	650
10	Oktober	507	Oktober	559
11	November	557	November	528
12	Desember	576	Desember	415
	Total	6981	Total	6623

Sumber: Data DPMPTSP, 2023

Berdasarkan tabel dapat kita ketahui terdapat penurunan di tahun 2022. Tahun 2021 dengan jumlah yang keluar 6981 perizinan. Namun terjadi penurunan di tahun 2022 berjumlah 6623 perizinan. Artinya terjadi penurunan jika dijumlahkan di tahun 2021 sebanyak 6981 dan di tahun

2022 sebanyak 6623. Terdapat perbedaan jumlah perizinan yang dikeluarkan sebanyak 358 perizinan.

Sumber: Data penelitian, 2023



Tabel 2. Rekapitulasi jumlah perizinan dan non perizinan melalauai OSS

Berdasarkan data diatas bahwa jumlah perizinan melalui OSS di DPMPTSP Kota Bogor berjumlah 20.561. Dari jumlah data terbagi menjadi tiga bagian, pada terbit otomatis dengan jumlah 18.770, lalu pada data yang masih menunggu verifikasi persyaratan dengan jumlah 604 data. Dan yang terakhir adalah dengan jumlah 1.187 yang berstatus izin terbit/ss terverifikasi.

Berdasarkan eksplanasi Dalam konteks ini permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan izin berusaha berbasis OSS dalam rangka percepatan perizinan?
2. Bagaimana hambatan penerapan OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas layanan (OSS) dalam hal investasi operasional terpusat

dan integritas layanan, dan untuk mengidentifikasi hambatan efektivitas layanan (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

MATERI

Manajemen merupakan proses pengelolaan sebuah organisasi bisnis, sosial dan pemerintahan yang diinginkan. (Effendi,2014).

Sistem informasi manajemen ialah Suatu sistem yang menyediakan berbagai informasi untuk mendukung pengelolaan organisasi dan pengambilan keputusan. (Davis, 2010:3).

Efektivitas adalah suatu ukuran berhasil tidaknya memperkirakan target dalam mencapai tujuan (Mardiasmo, 2017:134).

Dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” (Richard M. Streers, 1985:53) mengatakan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- a. Pencapaian Tujuan adalah Upaya untuk mencapai tujuan dilihat sebagai suatu proses tahapan-tahapan atau unsur-unsur secara bertahap. Bisa dilihat dari beberapa actor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.
- b. Integrasi adalah ukuran efisiensi sosialisasi organisasi yang lebih besar. Integrasi adalah tentang proses sosialisasi.
- c. Adaptasi bermanfaat bagi organisme untuk beradaptasi dengan lingkungannya. Jadi tolok ukurnya adalah proses perolehan dan pengisian tenaga kerja.

METODE

Dalam penelitian ini digunakan metode kuantitatif yaitu bagaimana proses penyelesaian masalah diketahui, menjelaskan kondisi yang diteliti berdasarkan fakta yang ada.(Nawawi, 1990).

Pelaksanaan metode penelitian kuantitatif mencakup analisis dan interpretasi informasi, Selain itu, segala sesuatu yang dikumpulkan dapat menjadi dasar kajian dalam penelitian.

Berdasarkan Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai DPMPPTSP Kota Bogor sebanyak 16 orang pegawai dan dari masyarakat yang malakukan izin usaha dapat dilihat dari jumlah perizinan yang diakses melalui OSS pada DPMPPTSP Kota Bogor berjumlah 20.561 selama satu tahun 2022. Hasil besar sampel yang dihitung dengan rumus Yamane adalah 13,79 responden yang dibulatkan menjadi 14 orang. Untuk jumlah sampel masyarakat sebanyak 99,51 responden dengan menggunakan rumus Yamane, maka dibulatkan menjadi 100 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Single Submission (OSS) Pada DPMPPTSP Kota Bogor, sebagai berikut:

1. Dimensi Pencapaian Tujuan

Tabel 3 Dimensi Pencapaian Tujuan

No	Item Pertanyaan	Mean	Kriteria Penilaian
1	Kinerja pegawai dalam melaksanakan pendaftaran OSS	4,04	Baik
2	Penyelesaian pendaftaran OSS cepat dan tepat waktu	4,10	Baik
3	Petugas sudah melakukan kegiatannya sesuai dengan SOP (Standar Operating Procedure)	4,02	Baik
4	Persyaratan pendaftaran OSS mudah dipahami dan tidak berbelit-belit	4,16	Baik
Jumlah		4,08	Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023

Dengan demikian, berdasarkan tabel diatas secara keseluruhan rekapitulasi Dimensi Pencapaian Tujuan menunjukkan hasil dengan kriteria “Baik” pada nilai 4,08. Hal tersebut dilihat dari nilai rata-rata dari

setiap indikator pada dimensi pencapaian tujuan yang meliputi kinerja pegawai yang sudah baik dalam melaksanakan pendaftaran, penyelesaian pendaftaran OSS cepat dan tepat waktu, petugas sudah melakukan sesuai dengan SOP dan persyaratan pendaftaran yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

Adapun Teori Efektivitas Organisasi pada dimensi pencapaian tujuan sudah efektif dengan nilai 4,08, dalam kriteria “Baik”. Dikaitkan dengan setiap indikator pada dimensi pencapaian tujuan, maka skor tertinggi ada pada indikator persyaratan pendaftaran yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit diperoleh nilai rerata sebesar 4,16 termasuk kategori penilaian baik, sedangkan pada indikator petugas sudah melakukan sesuai dengan SOP mempunyai nilai rerata terendah sebesar 4,02 dalam penilaian baik.

2. Dimensi Adaptasi

Tabel 4 Dimensi Adaptasi

No	Item Pernyataan	Mean	Kriteria Penilaian
1	Kenyamanan masyarakat dalam melakukan pendaftaran OSS	4,15	Baik
2	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dan handphone dalam proses pelayanan	4,20	Baik
3	Kondisi jaringan	3,38	Cukup Baik
4	Daya tanggap petugas dalam menyelesaikan keluhan dari masyarakat	4,16	Baik
Jumlah		3,97	Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023.

Dengan demikian berdasarkan tabel diatas secara keseluruhan rekapitulasi Dimensi Adaptasi menunjukkan hasil dalam kriteria “Baik” dengan nilai 3,97. Hal tersebut dilihat dari nilai rata rata dari setiap indikator pada dimensi Adaptasi, yang meliputi kenyamanan masyarakat dalam melakukan pendaftaran, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu, kondisi jaringan

dengan rerata 3,38, yang mempunyai kriteria cukup baik, dan daya tanggap petugas dalam menyelesaikan keluhan dari masyarakat.

Adapun Teori Efektivitas Organisasi pada dimensi adaptasi sudah efektif dengan nilai 3,97, dalam kriteria “Baik”. Dikaitkan dengan setiap indikator pada dalam dimensi adaptasi, maka skor tertinggi berada pada indikator keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu yang memperoleh nilai rata-rata 4,20 termasuk penilaian baik, pada indikator kondisi jaringan mempunyai nilai rerata terendah sebesar 3,38, termasuk penilaian cukup baik.

3. Dimensi Integrasi

Tabel 5 Data Penelitian Dimensi Integrasi

No	Item Pernyataan	Mean	Kriteria Penilaian
1	Sosialisasi yang dilakukan oleh para pegawai/petugas mengenai OSS kepada masyarakat	4,01	Baik
2	Kejelasan isi informasi terkait persyaratan dan tata cara penyelesaian pendaftaran OSS yang di sampaikan oleh pegawai.	4,02	Baik
3	Alur dalam implementasi pendaftaran OSS mudah dipahami dan tidak berbelit-belit	3,87	Baik
4	Kejelasan informasi mengenai biaya perizinan	4,19	Baik
Jumlah		4,02	Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023.

Dengan demikian berdasarkan tabel diatas secara keseluruhan rekapitulasi Dimensi Integrasi menunjukkan hasil dalam kriteria “Baik” dengan nilai 4,02. Hal tersebut dilihat dari nilai rata rata dari setiap indikator pada dimensi integrasi. Dari Beberapa indikator tersebut meliputi sosialisasi yang dilakukan pegawai tentang OSS, kejelasan isi informasi terkait persyaratan, alur dalam implementasi pendaftaran, dan kejelasan informasi mengenai biaya perizinan.

Adapun Teori Efektivitas Organisasi pada dimensi integrasi sudah efektif dengan nilai 4,02, dalam kriteria “Baik”.

Dikaitkan dengan setiap indikator pada dimensi integrasi, maka skor tertinggi berada pada indikator kejelasan informasi mengenai biaya perizinan memperoleh nilai rerata 4,19 termasuk penilaian baik, pada indikator alur dalam implementasi pendaftaran dengan skor rerata terendah 3,87, termasuk penilaian baik.

Tabel 6 Rekapitulasi Variabel Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis OSS

Variabel	Dimensi	Indikator	Mean	Kategori
Efektivitas Organisasi	Pencapaian Tujuan	Kinerja Pegawai	4,04	Baik
		Penyelesaian Pendaftaran	4,10	Baik
		Pelaksanaan SOP	4,02	Baik
		Persyaratan Pendaftaran	4,16	Baik
	Rata-rata		4,08	Baik
	Adaptasi	Kenyamanan Masyarakat	4,15	Baik
		Keahlian Petugas	4,20	Baik
		Kondisi Jaringan	3,38	Cukup Baik
		Daya Tanggap Pegawai	4,16	Baik
		Rata-Rata		3,97
Integrasi	Sosialisasi	4,01	Baik	
	Kejelasan Isi Informai	4,02	Baik	
	Alur Dalam Implementasi	3,87	Baik	
	Kejelasan Biaya	4,19	Baik	
	Rata-Rata		4,02	Baik
Total Rata-Rata		4,02	Baik	

Sumber: Data Penelitian, 2023

Berdasarkan Tabel diatas diketahui bahwa hasil rekapitulasi dari variable efektivitas yang memiliki tiga dimensi yang diantaranya dimensi pencapaian tujuan, adaptasi, dan integrasi telah dibagi dalam beberapa indikator menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor telah dilaksanakan sudah berjalan dengan efektif dengan nilai rata-rata 4,02. Kategori "Baik".

Berdasarkan hasil penelitian Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kota Bogor menunjukkan hasil akhir dengan nilai rata rata-rata dari persepsi masyarakat yaitu 4,02 dengan kriteria penilaian "baik".

Analisis variabel efektivitas persepsi masyarakat dari ke tiga dimensi peneliti gunakan, maka terdapat dimensi yang mempunyai skor nilai terendah dan skor nilai tertinggi dari dimensi-dimensi yang lainnya, skor nilai tertinggi dari persepsi masyarakat dari ketiga dimensi tersebut yaitu dimensi pencapaian tujuan dengan nilai 4,08 kriteria nilai "baik", dan skor nilai terendah yaitu pada dimensi adaptasi dengan nilai 3,97. kriteria nilai "baik".

Berdasarkan hasil rata-rata perhitungan dalam persepsi masyarakat telah dilaksanakan dalam kategori "baik" dengan hasil skor akhir nilai-nilai 4,02. Dalam artian para pegawai DPMPSTP Kota Bogor sudah melakukan tugas pokok dan fungsi dengan maksimal, serta dengan adanya Pelayanan Perizinan Berbasis *Online Single Submission* (OSS) dapat membantu mempermudah atau mempercepat masyarakat dalam membuat izin usaha dan penanaman modal.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis OSS kesimpulannya adalah:

1. Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis OSS Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor dinilai baik. Hal ini terbukti dari hasil jawaban responden pada 3 (tiga) dimensi, dalam persepsi masyarakat telah dilaksanakan dalam kategori "baik" dengan hasil skor akhir nilai-nilai 4,02. Dalam artian para pegawai DPMPSTP Kota Bogor sudah melakukan tugas pokok dan fungsi dengan maksimal, serta dengan adanya Pelayanan Perizinan Berbasis OSS dapat membantu mempermudah atau mempercepat masyarakat dalam membuat izin usaha dan penanaman modal.

2. Hambatan yang dihadapi sebagai berikut:
 - a. Rendahnya partisipasi masyarakat terkait sosialisasi tentang OSS.
 - b. Rendahnya pengetahuan pembuat izin sehingga belum memahami secara keseluruhan pengisian pada sistem yang baru, karena dengan adanya pembaharuan informasi.
3. Upaya yang dilakukan adalah sebagai berikut:
 - a. Pegawai melakukan pendaftaran secara manual.
 - b. Melakukan sosialisai dengan menggunakan media sosial baik itu website DPMPTSP Kota Bogor, Instagram, Twitter, Youtube, dan Facebook.
 - c. Pegawai melakukan beberapa program kegiatan seperti mobil keliling SMART MERAPAT (Melayani Masyarakat Dengan Cepat) dan BIMTEK (Bimbingan Teknis) terkait tentang OSS. Pada kegiatan mobil keliling pegawai akan mendatangi tiap-tiap Kecamatan yang berada di Kota Bogor setiap seminggu sekali pada hari rabu di satu kecamatan dan untuk kecamatan lainnya pada minggu berikutnya dan seterusnya.

Saran

1. Diharapkan supaya sistem server diperhatikan dan selalu dilakukan meningkatkan sistemnya sehingga pendaftaran selalu cepat dan efisien supaya masyarakat dalam pendaftaran online dapat merasa puas.
2. Diharapkan kepada pegawai DPMPTSP Kota Bogor kedepannya lebih meningkatkan lagi sosialisasi melalui media sosial Instagram, Tiktok, Youtube, Whatsapp, Facebook dan juga melalui Camat, Kepala Desa, dan juga RT atau RW kepada masyarakat.
3. Penambahan materi bimtek terkait pentingnya teknologi disemua kalangan usia sehingga

perkembangan jaman yang semakin maju masyarakat bisa beradaptasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Assegaf, Julianti, & Sa'adah. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(2).
- Cici Maliha Wulandari. (2019). Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi. *Jom FISIP*.
- Dedi Maulida. (2019). Efektivitas Penerapan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan. *Universitas Riau*.
- Dipta Kharisma & Tri Yuniningsih, (2017) Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*.
- Hendra, H. (2017). Efektivitas Penarikan Pajak Bumi dan Bangunan Oleh Perangkat Desa di Desa Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*.
- Indra Rukmana, Rita Rahmawati, & Euis Salbiah, (2020) Efektivitas Penilaian Kinerja Berbasis E-Kinerja Di Pusat Pelatihan Manajemen Dan Kepemimpinan Pertanian. *Jurnal Governansi*.
- Marlina. (2018). Efektivitas Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Siak. *Joml FISIP*.

- Muhammad Iqbal Fitra Assegaf, Henny Juliani, & Nabitatus Saádah. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*.
- Nisa Oktaviani, Rahayu Kusumadewi, & Engkus, (2022) Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Tilang Dalam Pembayaran Denda Tilang Di Polda Jawa Barat Tahun 2018-2020. *Jurnal Governansi*.
- Nizar Firliansa & Widya Cholil, (2022) Efektivitas Penerapan Online Single Submission (OSS) Pada DPMPTSP Kota Lubuklinggau Dengan Menggunakan Framework ITIL. V3. *Jurnal Sistem Informasi Musirawas*.
- Setiawan, Danel. Madhakimala, R. Cahyana, Ucu. (2022). *Model Strategi Meningkatkan Efektivitas Kemampuan Militer*. Kabupaten Indramayu: CV. Adanu Abimata.