

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SECARA ELEKTRONIK DALAM
PELAKSANAAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION
(Studi pada Dinas Penanaman Modal Provinsi Sulawesi Selatan)**

Alifa Rezky Utami Anwar, Suryadi, Muhammad Nuh

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

E-mail: alifarezkyutami@gmail.com

Abstract: Public service reform can be marked by the quality and renewal of services provided to the community, in this case the South Sulawesi Province Investment Service has carried out updates through licensing services by issuing an Online Single Submission system which aims to provide convenience for the community in obtaining business licenses as business legality. The type of research used is a qualitative method with a descriptive approach. The results of the study show that the services provided to the community have been carried out in accordance with the applicable SOPs, however, because this system is still being updated, there are still some obstacles found in the field, one of which is related to technical problems in the use of the Online Single Submission system that occurs in sectors or the Standard Classification of Indonesian Business Fields. (KBLI) was not found or was not aligned between sectors and KBLI, even though this system is still new but there have also been successes that have been achieved such as an increase in MSME growth in South Sulawesi which occurred in 2019 - 2021.

Keywords: public service, OSS, licensing

Abstrak: Revormasi pelayanan publik dapat ditandai dengan kualitas dan pembaruan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dalam hal ini Dinas Penanaman Modal Provinsi Sulawesi Selatan telah melakukan pembaruan lewat pelayanan perizinan dengan menerbitkan sistem Online Single Submission yang bertujuan untuk memberi kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan izin usaha sebagai legalitas usaha. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku namun karena sistem ini masih dalam pembaruan masih ada beberapa kendala ditemukan dilapangan salah satunya terkait permasalahan teknis dalam penggunaan sistem Online Single Submission yang terjadi adalah sektor atau Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) tidak di temukan atau tidak selaras anatar sektor dan KBLInya, walaupun sistem ini masih baru tapi ada juga keberhasilan yang telah dicapai seperti peningkatan pada pertumbuhan UMKM di Sulawesi Selatan yang terjadi pada Tahun 2019 – 2021..

Kata kunci: pelayanan publik, OSS, perizinan

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berperan sebagai lembaga yang wajib memberikan kebutuhan atau memenuhi hak masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah service dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono dalam Dwiyanto (2002).

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 5 yang menyebutkan bahwa “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Dengan kata lain pelayanan publik sebagai rangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan undang-undang tersebut aparat pemerintah memiliki kewajiban dalam memberi pelayanan kepada setiap warga negara dan masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Salah satu wujud pelayanan administratif adalah layanan dibidang perizinan. Salah satu faktor keberhasilan aparat birokrasi dalam menjalankan sistem pemerintahannya dengan adanya

kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka peroleh.

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengamanatkan bahwa tujuan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat; memperpendek proses perizinan; mewujudkan pelayanan yang cepat mudah, murah, pasti, transparan dan terjangkau; dan mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas ke masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan bagian yang integral dari pelayanan publik, Ruang lingkup PTSP meliputi seluruh pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pemerintah Pusat dibantu oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal untuk Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di bidang penanaman modal. Hal ini tentu adalah suatu amanat kepada aparaturnya untuk melaksanakan tugas pelayanan dengan prinsip pelayanan prima yang pada akhirnya memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya yaitu melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, dan kepastian.

Merujuk pada PP 5 Tahun 2021 Pasal 1 ayat 21 Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) yang selanjutnya disebut Sistem OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS untuk penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Online Single Submission (OSS) merupakan salah satu sistem pelayanan publik sebagai perwujudan e-government, bentuk aplikasi yang memberikan kemudahan berinvestasi melalui penerapan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Tindak lanjut dari ditandatanganinya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Aplikasi OSS telah dilengkapi sistem automatic approval yang mana sistem ini telah menyeragamkan berbagai persyaratan yang di dalamnya tidak perlu adanya review ulang dokumen yang diajukan. Hal ini sepanjang dokumen yang diperlukan telah memenuhi persyaratan administrasi maka secara otomatis portal ini akan memberikan izin kepada pelaku usaha (Budi et al, 2021).

Konsep yang dikembangkan di dalam OSS ini yaitu integrasi pelayanan perizinan antara pemerintah pusat dan daerah Provinsi Kabupaten/Kota secara online. Tujuan utamanya adalah untuk mempermudah pelayanan perizinan sehingga dapat mempercepat dan meningkatkan investasi dibidang penanaman modal dan berusaha di suatu daerah. Hadirnya OSS diharapkan dapat menjawab permasalahan perizinan selama ini tentang lambatnya pelayanan perizinan di berbagai daerah di Indonesia. Pada dasarnya konsep perizinan melalui sistem OSS adalah untuk memberikan kemudahan berusaha dan berinvestasi dengan menggunakan satu portal nasional, satu identitas perizinan berusaha, dan satu format izin berusaha. Aplikasi OSS telah dilengkapi sistem automatic approval yang mana sistem ini telah menyeragamkan berbagai persyaratan yang di dalamnya tidak perlu adanya review ulang dokumen yang diajukan. Hal ini sepanjang dokumen yang diperlukan telah memenuhi persyaratan administrasi maka secara otomatis portal ini akan memberikan izin kepada pelaku usaha (Budi et al, 2021).

Online Single Submission (OSS) merupakan aplikasi di bawah Badan Penanaman Modal yang ditujukan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat terkhusus para pelaku usaha dalam mendapatkan izin usaha berbasis elektronik. Goals dari pada pembentukan aplikasi ini adalah untuk mendorong pertumbuhan Usaha Mikro Kecil dan Menengah atau UMKM di daerah-daerah. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan pertumbuhan UMKM semakin tinggi dan mengalami peningkatan. Namun jika pertumbuhan UMKM mengalami stagnansi atau pun penurunan maka hal ini memberikan perspektif bahwa terdapat permasalahan baik itu kurangnya pemahaman masyarakat mengenai OSS atau kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah yang dirasa kurang. Berangkat dari fenomena ini maka peneliti akan membahas lebih lanjut bagaimana kondisi data pertumbuhan UMKM dan permasalahan apa yang ada pada penerapan aplikasi OSS di Provinsi Sulawesi Selatan sebagai upaya reformasi pelayanan publik di bidang penanaman modal.

Proses perizinan yang cepat dan mudah bagi para pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) sangat penting karena lamanya proses perizinan akan berdampak pada perkembangan usaha di Indonesia. Pemerintah melalui Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) melakukan upaya untuk memperbaiki berbagai kebijakan yang bertujuan untuk melakukan reformasi pelayanan

terkhusus dalam pelayanan perizinan dengan memudahkan para pelaku usaha mendaftarkan usahanya, OSS hadir dalam bentuk platform artinya perizinan bisa diurus melalui online dengan menggunakan konsep e-government dimana dalam (Adriwati, 2001) Electronic Government yaitu sistem informasi yang menggunakan internet dan teknologi digital lain untuk melakukan transaksi, layanan publik, komunikasi, koordinasi dan manajemen organisasi pemerintah, yang meliputi layanan government to government, government to business dan government to society .

E-Government terus mendorong untuk berinovasi dan menciptakan, mengembangkan mode layanan publik baru di mana semua organisasi publik dan instansi pemerintah memberikan layanan yang modern, terintegrasi, dan tanpa batas bagi warganya (Lumbanraja, 2020). Hubungan antara masyarakat dengan pemerintah bukanlah lagi searah yakni top-down melainkan membangun kemitraan antara pemerintah dan warga negara di berbagai bidang pemerintahan salah satunya termasuk perizinan yang melibatkan para investor dan pemerintahan daerah maupun pusat.

Pemerintah Pusat yang telah berkordinasi dengan pemerintah Provinsi dan daerah melalui Badan Kordinasi Penanaman Modal (BKPM) sebagai lembaga Pemerintah Non Kementerian yang bertugas untuk menjalankan koordinasi kebijakan dan pelayanan di bidang penanaman modal. Ini berarti BKPM berperan langsung dalam meninjau kegiatan ekonomi dan perkembangan lini usaha di Indonesia. Salah satu yang menjadi produk layanan dari BKPM yang akan di tindak lebih lanjut adalah Online Single Submission atau dikenal dengan sebutan OSS. Layanan ini adalah sistem perizinan berusaha yang diterbitkan melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Tata kelola administrasi secara elektronik ini diharapkan mampu membawa perubahan yang fundamental sebagai bentuk pelaksanaan reformasi pelayanan publik, sistem OSS hadir untuk mempermudah para pelaku usaha dalam mendapatkan izin usahanya namun tidak dapat di pungkiri bahwa setiap kebijakan baru pasti memiliki kelebihan dan kekurangan dalam penerapannya, untuk melihat hal ini tentu di butuhkan pengkajian lebih mendalam terlebih dari sisi internal pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sulawesi Selatan sebagai pelaksana kebijakan profram sistem OSS pada tingkat provinsi.

Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berperan sebagai lembaga yang wajib memberikan kebutuhan atau memenuhi hak masyarakat. Menurut Kotler yang dikutip oleh Tjiptono dalam (Dwiyanto, 2002), Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah service dalam bahasa Inggris yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Lebih lanjut pelayanan ialah perbandingan terbalik antara input dan output pelayanan dalam (Dwiyanto, 2005) dijelaskan bahwa secara ideal pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat sebagai pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan prosedur pelayanan publik yang disajikan dalam bentuk pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 19 Tahun 2021 dalam (Mukarom & Laksana, 2018) menyatakan bahwa standar pelayanan publik sekurang-kurangnya yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut:

- a) **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan merupakan hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.
- b) **Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.
- c) **Biaya Pelayanan**
Biaya pelayanan adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d) **Produk Pelayanan**
Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.

- e) Sarana dan Prasarana
Sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetensi Petugas Pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan masyarakat.

2. Electronic Government

Menurut Heeks dalam Achmad Djunaedi (2002), e-Government diartikan sebagai pemanfaatan ICT untuk mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*). Lebih lanjut dijelaskan bahwa e-Government mencakup:

- a) e-Administration Untuk memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya, dengan mengelola kinerja, dengan membangun koneksi strategis dalam pemerintah sendiri, dan dengan menciptakan pemberdayaan.
- b) e-Citizen & e-Services Menghubungkan warga masyarakat dengan pemerintah dengan cara berbicara dengan dengan warga dan mendukung akuntabilitas, dengan mendengarkan masyarakat dan mendukung demokrasi, dan dengan meningkatkan layanan publik.
- c) e-Society Membangun interaksi di luar pemerintah dengan bekerja secara lebih baik dengan pihak bisnis, dengan mengembangkan masyarakat, dengan membangun kerjasama dengan pemerintah, dan dengan membangun masyarakat madani.

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government menjelaskan bahwa e-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Yang dimaksud dalam hal ini pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik dengan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Pelaksanaan dalam pengembangan e-Government diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan utama dilihat dari Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yaitu, sebagai berikut:

- a) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c) Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.

Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Creswell & Creswell (2018) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah sebuah pendekatan dalam metode penelitian untuk mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok yang berkaitan dengan sebuah fenomena sosial yang terjadi. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena peneliti mengumpulkan data secara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di lokasi penelitian (Suyanto, 2008).

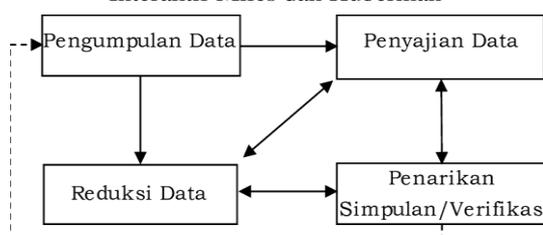
Lokasi penelitian ini berlangsung di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan tepatnya di Jl. Bougenville No.5, Masale Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Selain itu lokasi ini merupakan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumen dan wawancara dengan informan yang ditentukan melalui *purposive sampling* berdasarkan *social situation* yang mencakup lokasi, aktor dan aktifitas interaksi secara sinergis (Sugiyono, 2017).

Analisis data penelitian ini mengacu pada metode analisis data interaktif yang digagas oleh

Milles dan Huberman. Adapun 4 tahap analisis data Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi artinya analisis data kualitatif bersifat induktif yaitu analisis data yang di peroleh langsung dari lapangan (Sugiyono 2017). Didukung juga oleh gagasan Creswell & Creswell (2018) bahwa analisis data pada penelitian kualitatif adalah proses yang membutuhkan langkah-langkah yang berurutan dan spesifik. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono (2017) yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Menurut Milles & Huberman (1992). Tahapan analisis data digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1. Bagan Metode Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman



Sumber: Menurut Milles & Huberman (1992).

Pembahasan

Online Single Submission sebagai Reformasi Pelayanan Publik

1. Fleksibilitas dan Konsistensi Pelaksanaan OSS

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis penelitian terhadap pelaksanaan sistem OSS sebagai pembaharuan Tata Kelola Administrasi yang bertujuan sebagai salah satu langkah dalam mewujudkan kemudahan perizinan berusaha terhadap pelaku usaha dalam rangka percepatan pelaksanaan berusaha maka diciptakanlah sistem Online Single Submission (OSS) pada tahun 2018 namun setiap tahunnya ada pembaruan pada sistem ini.

Pembaruan pada sistem OSS dari OSS 1.1 menjadi OSS-RBA dapat dilihat dari fleksibilitasnya dimana pada OSS 1.1 masih ada perizinan berusaha yang harus dilakukan melalui kementerian atau lembaga terkait atau pemerintahan daerah. Sehingga, sistem OSS 1.1 belum seutuhnya diselarskan di pusat maka di perbaruilah dalam sistem OSS-RBA dimana seluruh kegiatan usaha yang mencakup semua sektor di lakukan oleh pusat melalui sistem OSS-RBA.

Waktu pengurusan yang dibutuhkan dalam proses perizinan berusaha juga menjadi salah satu poin penting yang dapat menghambat kegiatan para pelaku usaha, yang dulunya pada sistem OSS 1.1 tidak memiliki standar waktu pengurusan dan di perbarui kembali pada sistem OSS-RBA, setiap jenis perizinan mempunyai standar waktu yang jelas sehingga memberikan kepastian bagi para pelaku usaha. Selain itu, pada sistem OSS RBA diberikan penjaminan yang bermakna permohonan perizinan dianggap diterima jika pada sistem OSS tidak menerbitkan perizinan sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan.

Biaya administratif dan interaksi para pelaku usaha dalam mengurus perizinan berusaha juga menjadi poin seberapa fleksibel sistem OSS dalam membantu kemudahan berusaha. Hal ini dilihat dari biaya pada OSS 1.1 masih melakukan pengajuan permohonan melalui kementerian dan lembaga terkait dan atau daerah. Hal itu mengakibatkan biaya yang di keluarkan tidak hanya pada penggunaan sistem OSS 1.1 melainkan ada biaya tambahan yang dilakukan langsung di kementerian atau lembaga, dengan tidak terintegrasinya perizinan ini mengakibatkan rawannya pungutan liar. Sedangkan dalam OSS-RBA, semua biaya dibayarkan secara online melalui sistem, berdasarkan ketentuan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) atau retribusi.

OSS-RBA sudah menjalankan sistem yang bersifat fleksibel dan konsisten dengan melihat proses atau subsistem perizinan berusahanya, di mulai dengan pendaftaran menggunakan e-ktip atau pasport lalu melampirkan legalitas perusahaan berupa akta Pendirian atau SK Kemenkumham, selanjutnya melengkapi data untuk mendapatkan NIB untuk jenis usaha beresiko rendah, mendaftarkan usaha dan izin usaha dapat terbit 5 sampai 10 menit dan pelaku usaha sudah dapat memulai usahanya.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Zona Integritas di Polres Blitar Kota

a) Sumber Daya Pengetahuan

Setelah isi dari kebijakan telah disampaikan secara konsisten dan jelas, maka perlu didukung oleh sumber daya untuk melaksanakan kebijakan tersebut sehingga pelaksanaan kebijakan menjadi efektif. Sumber daya yang dimaksud disini dapat berwujud SDM yakni pegawai/aparaturnya dalam sebuah instansi, dapat juga berwujud sarana prasarana yang dimiliki, serta dapat berwujud sumber daya finansial atau yang kita kenal dengan anggaran (Dawud et al, 2020).

Terkait SDM DPMPTSP, hampir semua daerah memiliki daya dukung jumlah staf yang memenuhi. DPMPTSP Kota Makassar memiliki 100 staf, termasuk bidang penanaman modal. Sementara jumlah SDM DKI Jakarta mencapai sekitar 1.000 staf di bidang pelayanan perizinan, ditambah tenaga Non PNS. Kota Surabaya memiliki 150 orang staf di DPMPTSP. Jumlah tersebut belum ditambah dengan staf perangkat daerah lain (tim teknis perizinan) yang membantu bidang pelayanan perizinan. Sedangkan DPMPTSP Kota Medan memiliki 168 orang yang terbagi dalam 2 fungsi penanaman modal dan tugas fungsi pelayanan terpadu. Sedangkan, SDM di DPMPTSP Kota Balikpapan berjumlah 94 orang, khusus Bidang Pelayanan Perizinan berjumlah 19 staf (Herman N Suparman, 2005). Di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan sendiri memiliki jumlah staf 110 staf dan khusus bidang pelayanan perizinan sebanyak 19 staf.

Terkait kesiapan kelembagaan dan SDM, di tingkat pusat telah siap menggunakan unit kerja yang sudah ada dengan dukungan sumber daya dari lembaga OSS dan di support oleh Kementerian Investasi/BKPM yang memiliki jumlah SDM yang memadai khususnya bidang pelayanan/perizinan berusaha dan pengawasan untuk menjalankan sistem OSS RBA.

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan bersama Bapak Rachmat Hapriadi sebagai staf bidang pengendalian dan pelaksanaan DPMPTSP Sulawesi Selatan terkait SDM, dapat dipahami bahwa sumber daya menjadi salah satu kunci agar implementasi sebuah sistem berjalan dengan baik, sumber daya yang berpengaruh dalam proses implementasi kebijakan OSS yang tentunya akan sangat berguna sebagai penunjang kelancaran dan efektivitas Implementasi kebijakan. Yaitu: (1) Staff, yang merupakan salah satu dari beberapa sumber daya yang kehadirannya sangat krusial dalam implementasi kebijakan. Kecukupan jumlah staff tidak dengan sendirinya mendorong tercapainya suatu tujuan dari kebijakan. Begitu pula sebaliknya apabila terdapat kekurangan staff. Sehingga kedua hal tersebut perlu diperhatikan dalam penerapan kebijakan atau program pemerintah. Karena tanpa keahlian, akan membuat pelaksana kebijakan terlihat kurang profesional. Sedangkan anggaran dapat menjamin kelangsungan kebijakan atau program. Sehingga tanpa adanya dukungan anggaran yang cukup, sebuah kebijakan ataupun program tidak akan efektif dan efisien dalam mencapai sasaran dan tujuan (Dwiyanto, 2009 h. 112).

b) Sumber Daya Pendanaan

Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. OSS Berbasis Risiko wajib digunakan oleh Pelaku Usaha, Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Administrator Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), dan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Pelabuhan Bebas (KPBBP). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 terdapat 1.702 kegiatan usaha yang terdiri atas 1.349 Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang sudah diimplementasikan dalam Sistem OSS Berbasis Risiko.

DPMPTSP dalam melaksanakan pelayanan Perizinan Berusaha wajib menerapkan manajemen Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 6 tahun 2021, menyebutkan bahwa Pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha di daerah wajib menggunakan Sistem OSS yang dikelola oleh Pemerintah Pusat terhitung sejak Sistem OSS berlaku efektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Pemerintah Daerah dapat mengembangkan sistem pendukung pelaksanaan Sistem OSS sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan Pemerintah Pusat. Pelayanan Sistem OSS pada Perizinan Berusaha di daerah dilakukan secara mandiri oleh Pelaku Usaha. Sedangkan untuk Sumber pendanaan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah melalui sistem OSS ini berasal dari APBN sesuai dengan ketentuan PP No. 6 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah. Dalam pasal 35 ayat 1 menyebutkan bahwa "Pendanaan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah pada Pemerintah Pusat dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja negara".

Berdasarkan hasil observasi di lapangan melalui wawancara mendalam dengan bersama staf bidang pengendalian dan pelaksanaan DPMPTSP Sulawesi Selatan, dapat dipahami bahwa Sumber Pendanaan yang diatur dalam PP nomor 6 tahun 2021 terkait Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah tersebut disalurkan ke daerah (Provinsi/Kabupaten/Kota) melalui Dana Alokasi Khusus (DAK). Kemudian Dana tersebut dikelola oleh daerah untuk proses Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

Keberhasilan dan Faktor Penghambat Sistem Online Single Submission

1. Keberhasilan Sistem Online Single Submission

Berkembangnya usaha makro, kecil dan menengah di Sulawesi Selatan tidak bisa lepas dari faktor-faktor yang mendorong terjadinya kemajuan ini, menurut beberapa pandangan dan penelitian terdahulu, ada beberapa faktor yang mendorong majunya peningkatan jumlah UMKM, salah satunya dengan pemanfaatan sarana teknologi, informasi dan komunikasi.

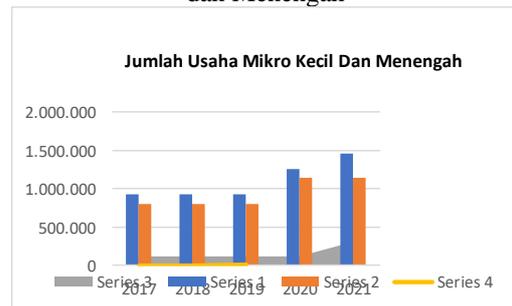
Majunya UMKM di Sulawesi Selatan tidak terlepas dari perkembangan teknologi yang terjadi saat ini. Penggunaan TIK juga dapat dilihat dari di terapkannya suatu kebijakan pelayanan perizinan berbasis elektronik oleh Menteri Investasi/Kepala BKPM dan di laksanakan dalam lingkup kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bertujuan untuk memudahkan para pelaku usaha/ UMKM dalam mendaftarkan usahanya untuk mendapatkan legalitas usaha. Setelah di terapkannya kebijakan ini pada tahun 2017 tentu kebijakan ini akan menghasilkan feedback salah satunya tolak ukur dalam melihat pencapaian keberhasilan pelaksanaan sistem OSS.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 2020 tentang Cipta Kerja, seluruh proses perizinan investasi yang dilakukan melalui sistem OSS, dan perizinan di daerah seluruhnya akan dibantu oleh Kementerian Investasi/BKPM. Saat ini sistem OSS menghubungkan proses perizinan investasi yang sebelumnya ada di 18 kementerian/lembaga menjadi hanya di Kementerian Investasi. Selain itu, proses perizinan melalui sistem OSS juga sudah stabil.

Dalam sebuah wawancara oleh Bahlil Lahlalia selaku Menteri Investasi dalam peluncuran sistem OSS di Jakarta, Senin, Agustus 2021 beliau mengatakan bahwa "Aplikasi ini menghubungkan empat, yaitu aplikasi ruang lingkup untuk kabupaten/kota, aplikasi ruang lingkup untuk provinsi, aplikasi untuk kementerian/lembaga, dan aplikasi di pusat Kementerian Investasi sebagai terminal yang akan menghubungkan." (Nordiansyah, 2021)

Sesuai dengan data yang didapatkan penulis, peningkatan terjadi sejak Implementasi Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik diberlakukan ditahun 2018. Berikut ini adalah data pertumbuhan UMKM di Sulawesi Selatan sejak tahun 2017-2021.

Gambar 2. Jumlah Usaha Mikro Kecil dan Menengah



Sumber: Olahan analisis data Dinas Koperasi Sulawesi Selatan

Dari diagram diatas dapat dilihat pertumbuhan UMKM pada tahun 2017 hingga tahun 2021 dengan presentase pada tahun 2017 jumlah UMKM mencapai 921.492, tahun 2018 921.992, tahun 2019 921.726, tahun 2020 1,261,643 dan tahun 2021 1.456,534 hal ini membuat kebijakan sistem OSS pertumbuhan UMKM memiliki dampak positif dan berkembang dengan baik dilihat dari perkembangan umkm di sulawesi selatan lima tahun terakhir.

Dapat dilihat bahwa awal Implementasi Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik diberlakukan tahun 2018, jumlah UMKM di Sulawesi Selatan mengalami sedikit penurunan dilihat pada tahun 2018 ada 921.992 UMKM yang telah terdaftar lalu turun di tahun 2019 menjadi 921.726 UMKM yang telah terdaftar dan memperpanjang izin usahanya. Pandemi COVID-19 bukan hanya berdampak pada ancaman kesehatan dan pertumbuhan ekonomi nasional, melainkan juga pada sektor bisnis terlebih lagi pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Pada sektor UMKM penurunan kinerja memungkinkan terjadi hal ini bisa dilihat dari penelitian terdahulu oleh Gunawan (2020) menyatakan bahwa dampak COVID-19 mampu mendorong penurunan pada penjualan dan upaya untuk meningkatkan pendapatan dilakukan dengan mengembangkan penjualan masker dan handsanitizer sehingga ini banyak bisnis beralih ke penjualan tersebut di Kabupaten Sumenap. (Frihatni, Sudirman & Mandacan, 2022)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara secara mendalam dapat kita ketahui bahwa segala kebijakan untuk membantu para pelaku UMKM saling berkaitan satu sama lain dalam upaya membangkitkan ekonomi Indonesia melalui pilar terpenting dalam perekonomian

Indonesia. Jumlah UMKM di Indonesia yakni sebesar 64,19 juta, di mana komposisi Usaha Mikro dan Kecil sangat dominan yakni 64,13 juta atau sekitar 99,92% dari keseluruhan sektor usaha. Peran izin usaha atau NIB disini berfungsi sebagai legalitas badan usaha selain itu NIB juga berfungsi sebagai syarat administrasi untuk mendapatkan bantuan dari beberapa program kerja pemerintah yang mendukung UMKM dan juga tentu sebagai bentuk penunjang data UMKM yang terdaftar.

2. Kendala dan Hambatan Pelaksanaan Sistem Online Single Submission

Mengacu pada salah satu fungsi dari ASN (Aparatur Sipil Negara) sebagai pemberi pelayanan publik, pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan selaku instansi yang bertugas sebagai penyelenggara pelayanan publik di daerah, bertugas memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat melalui kebijakan-kebijakan yang di turunkan oleh pusat dan di laksanakan di kabupaten/kota. Salah satu yaitu terkait layanan legalitas usaha terintegrasi secara elektronik, dengan itu pemerintah pusat menciptakan sistem OSS untuk di terapkan di setiap provinsi bertujuan untuk membantu layanan perizinan berusaha. Namun sebagaimana kita ketahui bahwa pelaksanaan sebuah kebijakan yang baru dibuat tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang mempengaruhi tujuan dan penyelenggaraan kebijakan itu sendiri.

Kita ketahui bahwa kendala yang terjadi di setiap kebijakan baru pasti ada, salah satu kendalanya ternyata berasal dari internal pemerintahannya dimana segala keluhan atau kendala yang masuk dari masyarakat atau terjadi dilapangan langsung dikelola oleh Pusat yaitu Kementerian investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sehingga keluhan yang diterima menumpuk dan menyebabkan adanya slow respon untuk di follow up oleh pemerintah ke pengguna sistem OSS yang memiliki keluhan terkait sistem atau pemberkasan.

Dalam mempermudah pelaku usaha untuk menentukan kategori Bidang Usaha yang akan dikembangkan di Indonesia, pemerintah melalui badan pusat statistik (BPS) menyusun Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) sebagai panduan penentuan jenis kegiatan usaha/bisnis. Acuan ini diperbarui pada September 2020 sesuai dengan Peraturan BPS Nomor 2 Tahun 2020 tentang klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia, dengan penambahan 216 kode KBLI 5-digit dari KBLI 2017, sehingga total saat ini ada 1.790 kode KBLI (Lembaga OSS, 2021).

Namun pada kenyataannya di lapangan masih ada beberapa kekurangan yang terjadi ketika sistem ini di realisasikan jadi Ketika pusat mengeluarkan aplikasi ini otomatis seluruh sistem berdasarkan regulasi sebelumnya diganti misal perizinan yang dulu melekat di daerah sudah tidak ada dan sekarang ini pusat yang kendalikan sehingga ini yang diikuti dan di jalankan di daerah provinsi, ketika sistem ini berjalan ternyata ada beban kerja yang berat yang dirasakan oleh pusat, karena semua bersumber dan dikelola oleh pusat, memang etiket baiknya memeberikan kemudahan berusaha tapi ternyata dalam prakteknya tidak terjangkau bahwa beban kerja yang mereka rasakan lebih besar karena semua akan terlapor ke sana seperti misalnya aduan atau keluhan-keluhan di daerah ini harus di teruskan ke pusat dan mereka harus memberikan ruang untuk menjawab seluruh masukan ini karena hanya pusat yang dapat memberikan tanggapan itu otomatis ini agak lama karena dia harus mengcover seluruh provinsi di Indonesia. Lalu yang kedua kita masuk ke aplikasi dan kebaruan-kebaruannya aplikasi ini banyak kemudian pelaku usaha yang mencoba secara mandiri ini menyesuaikan lagi dengan sistem yang ada di aplikasi misalnya kita mau masuk urus izin sektor kesehatan ternyata KBLI nya tida ketemu atau misalnya tidak sinkron atau misalnya KBLInya ada di sektor kehutanan.

Kendala yang terdapat pada sistem OSS RBA juga terdapat dalam permasalahan teknis, dilihat dari pernyataan di atas bahwa dalam sistem ini ada beberapa sektor didalamnya yang mempunyai KBLI berbeda-beda setiap sektor, selain itu masih adanya pelayanan perizinan berusaha yang belum terdaftar dalam aplikasi OSS-RBA yang membuat para pelaku usaha harus melakukan kegiatan administrasi pada sektor ataupun kemeterian yang bersangkutan, serta jaringan internet yang kurang stabil membuat sistem bekerja lebih lambat dari jangka waktu yang dijanjikan. Hal ini bisa membuat sistem menjadi eror dan di perlukan ada pembaruan dalam meningkatkan kualitas sistem OSS.

Kesimpulan

Indikator dari sebuah kinerja untuk menilai berhasil atau tidaknya sebuah program adalah dengan melihat pencapaiannya. Dalam hal pencapaian yang terjadi pada pelaksanaan sistem OSS ini dapat dilihat dari adanya peningkatan pada pertumbuhan UMKM di Sulawesi Selatan dimana dilihat pertumbuhan UMKM pada tahun 2017 hingga tahun 2021 dengan presentase pada tahun 2017 jumlah UMKM mencapai 921.492,

tahun 2018 921,992, tahun 2019 921,726, tahun 2020 1,261,643 dan tahun 2021 1.456,534 hal ini membuat kebijakan sistem OSS pertumbuhan UMKM memiliki dampak positif dan berkembang dengan baik dilihat dari perkembangan umkm di sulawesi selatan lima tahun terakhir. Salah satu yang memicu adanya peningkatan dikarenakan kemudahan dalam mengakses sistem OSS untuk mendapatkan izin berusaha. Selain itu keberhasilan yang terjadi

pada tata kelolah di DPMPPTSP dapat dilihat bahwa sudah tidak ada lagi berkas fisik yang harus di kelolah oleh para staf dalam melakukan pelayanan karena segala bentuk pelayanan telah dilakukan secara elektronik. Peningkatan mutu kerja bagi para staf pelaksana pelayanan di DPMPPTSP Provinsi kabupaten/kota untuk dapat bersaing di era global dengan konsisten menggunakan elektronik sebagai transformasi pelayanan publik.

Daftar Pustaka

- Adriwati. (2001). *Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik: Menguang Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*. Graha Ilmu.
- Budi, U., Makhya, S., & Mukhlis, M. (2021). Implementasi Kebijakan Perizinan Sistem Online Single Submission (Studi pada DPMPPTSP Kabupaten Lampung Selatan). *Jurnal Analisis Sosial Politik*, 5(1),
- Creswell, J. W., & Creswell, D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, Fifth Edition. SAGE Publications, Inc.
- Dawud, J., Abubakar, R. R. T., & Ramdani, D. F. (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>
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Gvernance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjamada University Press.
- Dwiyanto, A. (2002). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto, A. (2009), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Universitas Gajah Mada.
- Frihatni, A. A., Sudirman, I., & Mandacan, F. (2022). Dampak Pandemi COVID-19 terhadap Kinerja UMKM dan Strategi Bisnisnya: Studi Kasus UMKM Irrenuang Parepare di Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 22(2), 759-763.
- Gunawan, M. (2020). Implementasi Kebijakan Penataan dan Pembinaan Pedagang Kaki Lima Jalan Merdeka Kota Bandung. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*. 3(2). 220-231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Lembaga OSS. (2021). Klasifikasi Baku Lapangan Indonesia (KBLI) 2020. *Online Single Submission*. <https://oss.go.id/informasi/kbli-berbasis-risiko>
- Miles, B. M. & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. UIP.
- Nordiansyah, E. (2021, November 24th) Penerapan OSS Baru 90%, Bahlil Akui Belum Sempurna. *Medcom.id*. <https://www.medcom.id/ekonomi/bisnis/Rb1znx1k-penerapan-oss-baru-90-bahlil-akui-belum-sempurna>
- Mukarom, Z. & Laksana, W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif* (untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif). Alfabeta.
- Suparman, H. N. (2005). *Implementasi OSS RBA di Daerah Tantangan dan Kebutuhan Pemda*. Kantor Pelayanan Pajak Daerah.
- Suyanto, B. (2008). *Metode Penelitian Sosial*. Kencana.