

**Penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bitung.**

**ERNI PEBRIANTI**

**ARIE J. RORONG**

**RULLY MAMBO**

[ernipebrianti21@gmail.com](mailto:ernipebrianti21@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bitung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi dengan Teknik analisis data berdasarkan Miles dan Hubermani. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bitung telah sepenuhnya beroperasi dan berjalan optimal, dimana sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai untuk melaksanakan pelayanan setiap hari. Masyarakat memahami maksud dan tujuan penerapan sistem OSS.

**Kata Kunci:** Penerapan, Sistem, Organisasi, Interpretasi, Aplikasi

**PENDAHULUAN**

Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih, Pemerintah harus melakukan berbagai tugas rumit dan memiliki wewenang untuk mengontrol kehidupan sehari-hari warga negara. Sebagai salah satu lembaga yang memberikan pelayanan publik, pemerintah hanyalah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Salah satu ukuran kemajuan dan keberhasilan lembaga publik adalah pemberian layanan yang berorientasi pada kepentingan publik. Artinya, untuk dapat bersaing dalam penyediaan barang dan jasa, pelayanan harus didasarkan pada kepentingan masyarakat umum.

Di era globalisasi saat ini, Penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik menciptakan peluang besar bagi pembangunan daerah, di mana masyarakat dapat menggunakan teknologi

informasi untuk merampingkan proses penyampaian layanan, membangun kapasitas lokal, dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat dan dunia usaha. Pemerintah berusaha untuk meningkatkan dan mengembangkan pelayanan masyarakat melalui pengembangan teknologi ini, dengan tujuan mencapai kesejahteraan bersama melalui penyediaan pelayanan yang baik.

*Electronic Government (E-Government)* adalah salah satu contoh bagaimana teknologi informasi digunakan dalam fungsi pemerintahan. Sesuai Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penggunaan aplikasi berbasis elektronik pada umumnya diperlukan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan hubungan pemerintahan. Hubungan pemerintah dengan pihak lain, termasuk

masyarakat umum, dunia usaha, dan instansi pemerintah, dimaksudkan untuk diperkuat dan ditingkatkan dengan pemanfaatan teknologi informasi. Pemerintah menggunakan teknologi sebagai alat untuk memfasilitasi sistem administrasi yang mudah, terjangkau, cepat, dan efisien untuk menghadirkan fasilitas publik berupa *E-Government* untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas.

Pelayanan perizinan merupakan contoh dimana pengusaha masih sering mengeluhkan pelayanan yang ada. Setiap pengusaha menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah, namun sering kali dalam proses pengurusan izin yang terlalu berbelit-belit, waktu penyelesaian yang tidak sesuai harapan, masalah biaya, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang tidak tanggap dll. Dengan adanya dukungan dari *E-Government*, pemerintah berupaya untuk memperkenalkan sistem berbasis online. Pemerintah memungkinkan untuk melakukan semua kegiatan yang ada melalui *E-Government*, mulai dari penyediaan informasi pemerintah, pelayanan perizinan, informasi kesehatan, dan jenis pelayanan publik lainnya. Alhasil, pemerintah menerapkan sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam upaya menggelar layanan perizinan melalui *E-Government*.

Online Single Submission (OSS) merupakan sistem terbaru pemerintah untuk membantu pelaku usaha dalam memperoleh izin sesuai Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Penyelenggaraan Usaha dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik untuk Mendirikan Usaha atau Memperoleh Izin Usaha dari Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. OSS ini digunakan oleh

pelaku usaha, kementerian atau lembaga, pemerintah daerah, dan pengelola Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) dan Kawasan Perdagangan Bebas Pelabuhan Bebas (KPBPB).

Untuk dan atas nama Menteri, Ketua Dewan Gubernur, atau Bupati/Walikota, lembaga OSS memberikan izin terintegrasi secara elektronik (OSS) kepada pelaku usaha melalui Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Bagi pelaku usaha, seperti badan usaha atau perseorangan, perusahaan mikro, kecil, menengah, dan besar, OSS digunakan untuk mempermudah proses pengurusan izin usaha. Usaha perseorangan atau unit usaha, baik yang baru berdiri maupun yang sudah berjalan, maupun usaha yang modalnya merupakan campuran modal dalam negeri dan modal asing.

Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bitung adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait perizinan dan penanaman modal. PTSP Kota Bitung menawarkan tiga layanan untuk itu hal tersebut relevan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik. Adapun layanan yang dimaksudkan adalah layanan mandiri, perbantuan, dan khusus bagi investor di KEK Bitung. Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung telah menggunakan OSS sejak tahun 2018. Masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan sistem Online Single Submission dalam hal penyediaan pelayanan terkait dengan penerapan perizinan yang terintegrasi secara elektronik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Terpadu Kota Bitung. Penggunaan alat berbasis teknologi seringkali mengalami masalah pemblokiran layanan saat

mengakses situs website OSS, dan jaringan internet yang kurang maksimal, membuat pelaksanaan pelayanan masih belum maksimal. Dan juga masih kurangnya sumber daya manusia khususnya yang menguasai bidang teknologi informasi, sehingga PTSP kewalahan saat melayani masyarakat yang datang untuk mengurus izin. Adanya permasalahan tersebut sangat menghambat penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bitung. Jika kebijakan tersebut diterapkan, pasti akan ada kendala yang harus diatasi, dan kebijakan yang diterapkan memang sangat sesuai untuk menyelesaikan semua permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan yang ada di DPMPTSP Kota Bitung. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan *Sistem Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bitung”.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Elvis Ruru, Florence D. J. Lengkong, Rully Mambo (2020) yang membahas tentang “Implementasi Program *Digital Government Smart City* Kota Manado”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi *Digital Government Smart City* Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah menggunakan aktivitas wawancara, observasi lapangan dan sumber dokumentasi. Tiga prinsip utama yang digunakan yaitu organisasi, interpretasi dan penerapan/aplikasi. Implementasi

*Digital Government Smart City* di Kota Manado ternyata kurang optimal. Beberapa kendala menjadi penghambat beroperasinya *Digital Government Smart City* Kota Manado. Kota Manado masih kekurangan sumber daya manusia dengan pendidikan perguruan tinggi dan keterampilan teknis/informasi. Hal ini berdampak pada kemampuan perangkat untuk memahami dan mengimplementasikan program yang ada. Ketidakefisienan mekanisme sosialisasi yang digunakan mengakibatkan ketidaktahuan dan kesalahpahaman masyarakat terhadap penerapannya. Dengan adanya layanan digital yang disediakan pemerintah melalui Program *Manado City Smart City*, anggaran untuk memenuhi kebutuhan infrastruktur TI akan mengarah pada penerapan *Digital Government Smart City*. Hal ini cocok untuk memenuhi penyediaan fasilitas IT di Manado.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Deswina Dede Pratiwi, Arie J. Rorong, Joorie M. Ruru (2017) yang berjudul ‘Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado’. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Pelayanan yang diberikan dalam pemberian izin usaha perdagangan pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Mando menjadi fokus penelitian ini. Menurut Lubis dan Huseini, efektivitas diukur dengan

pendekatan proses dan lima indikator kunci: efisiensi pelayanan, prosedur pelayanan, daya tanggap pegawai, koordinasi antara pimpinan dan bawahan, dan infrastruktur. Pelayanan perizinan usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Manado masih belum optimal dari segi efisiensi waktu dalam pengurusan izin usaha perdagangan dan belum memenuhi kerangka waktu DPMPTSP Kota Manado. Infrastruktur kantor yang tidak memadai, termasuk operasi back office dan penyampaian layanan, personel kantor, dan tim teknis.

3. Eli Kristian Sarwahabagih, Joyce Jacinta Rares, Joorie M. Ruru (2016) dalam penelitiannya yang berjudul "Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Informasi Perizinan Investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal Provinsi Sulawesi Utara". Sistem Pelayanan Informasi Perizinan dan Penanaman Modal secara Elektronik (SPIPISE) adalah inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang dipadukan dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi kebijakan publik Edward III (1980) yang terdiri dari empat indikator penting yaitu komunikasi, sumber daya, sikap, dan struktur birokrasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala dan permasalahan dalam penerapan SPIPISE ini sebagai berikut: Model investasi di kawasan bersifat dualistik. Hal ini ditunjukkan dengan masih dilakukannya pembinaan

perizinan oleh dua instansi yaitu BKPM dan Badan Perizinan yang membutuhkan proses yang memakan waktu lama untuk transfer data dari Badan Perizinan ke BKPM atau sebaliknya. sinkronisasi dan harmonisasi peraturan penanaman modal pusat dan daerah dalam rangka penyusunan rekomendasi penghapusan peraturan pusat dan daerah yang menghambat penanaman modal. Belum ada Peraturan Pemerintah Provinsi Sulut khusus yang mengatur penanaman modal. Mengingat penanaman modal merupakan kegiatan usaha, maka Perda Retribusi Daerah, Peraturan Perizinan Daerah, serta Peraturan dan Pelayanan Usaha merupakan Perda yang banyak kaitannya dengan kegiatan penanaman modal tersebut. Masalah lain termasuk kurangnya pemahaman masyarakat umum sebagai akibat dari sistem SPIPISE.

## **KONSEP TEORI**

### **Konsep Penerapan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), penerapan adalah alat yang digunakan, dipasang, dan dipraktikkan. Praktek teori, prosedur, dan hal-hal lain yang telah direncanakan dan dipersiapkan sebelumnya untuk mencapai tujuan tertentu dan manfaat yang diharapkan dari suatu kelompok dan diklaim sebagai tindakan merupakan ciri penerapan yang disebutkan oleh beberapa ahli. Dalam Ismail (2022), Badudu dan Zain mendefinisikan penerapan sebagai metode atau hasil. Menurut Lukman Ali dalam (Wahab, 2016) "penerapan merupakan mempraktekkan atau memasangkan".

Penerapan merupakan kegiatan yang mencakup tiga komponen penting dalam

pelaksanaanya. (Wahab, 2016) Elemen penerapan adalah:

- a. Program akan dilaksanakan.
- b. Program tersebut memiliki kelompok sasaran yaitu masyarakat dan diharapkan dapat memperoleh manfaat dari program tersebut.
- c. Ada organisasi pelaksana atau individu yang bertugas mengatur, mengelola, melaksanakan, dan mengawasi proses pelaksanaan.

Berdasarkan pengertian tersebut, Tindakan mempraktikkan teori, metodologi, dan konsep lain untuk mencapai tujuan tertentu disebut sebagai penerapan.

### **Konsep Sistem**

Sistem adalah kumpulan aktivitas, komponen, elemen atau variabel yang diorganisasikan, berinteraksi dan berhubungan satu sama lain untuk mencapai tujuan tertentu. Suatu sistem terdiri dari tiga bagian: input, pemrosesan, dan output. Suatu sistem tidak dapat dipisahkan dari lingkungannya. Sebuah organisasi dianggap sebagai sistem juga memiliki semua elemen tersebut. Sistem organisasi dapat berfungsi dengan baik jika dapat mengubah input menjadi output yang berguna bagi mereka yang membutuhkan. Menurut Hamid Tohari dalam (Faizal & Putri, 2017) "sistem adalah kumpulan dari elemen, komponen, atau variabel yang terstruktur dan saling bergantung".

Sistem merupakan pengaturan yang terdiri dari berbagai bagian fungsional (termasuk unit dan tugas fungsional yang berbeda) yang bekerja sama untuk melaksanakan prosedur tertentu. Juga dikatakan sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan atau terintegrasi yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Gelinas dan Dull dalam (Faizal & Putri, 2017).

Berdasarkan pengertian tersebut, sistem terdiri dari sejumlah elemen, atau bagian yang teratur, yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

### **Konsep Implementasi Kebijakan**

Jones dalam (Mulyadi, 2016), mengartikan implementasi sebagai "kegiatan ini dimaksudkan untuk melaksanakan program" (proses mewujudkan program sampai terlihat hasilnya). "Tindakan pemerintah," menurut Horn dan Meter dalam (Pontoh dkk., 2021), adalah "tindakan yang diambil oleh individu atau kelompok publik dan swasta yang mewakili pencapaian tujuan kebijakan sebelumnya." Oleh karena itu, implementasi adalah tindakan yang diambil setelah kebijakan ditetapkan. Implementasi adalah proses dimana suatu kebijakan mencapai tujuannya.

Setelah undang-undang disahkan, undang-undang tersebut harus diterapkan untuk menciptakan program, kebijakan, manfaat, atau efek yang dapat diamati. Tindakan pemangku kepentingan, khususnya birokrat, untuk menjalankan program termasuk dalam implementasi. Ripley dan Franklin dalam (Winarno, 2002). Implementasi adalah suatu konsep dinamis yang memerlukan upaya berkelanjutan untuk mencari tau apa yang sedang terjadi. Jones dalam (Ponto & Tasik, 2016). Implementasi mengatur kegiatan yang mengarah pada penempatan program, khususnya tiga (3) kegiatan utama yang paling penting dalam mewujudkan pedoman tersebut. Jadi implementasi adalah kegiatan fungsional dari perspektif organisasi dapat dilihat dari aktor atau Lembaga yang berperan dalam pelaksanaan program dengan menitikberatkan pada peran birokrat. Dari sudut intervensi dapat lain yang terlibat dalam

menyelenggarakan program tertentu. Melihat proses ini dijalankan oleh para eksekutif, birokrat dan beberapa pihak.

Kata kebijakan (*policy*) memiliki banyak arti. Menurut James Anderson dalam (Wahab, 2016), kebijakan atau perumusan kebijakan adalah seperangkat tindakan yang ditempuh dan dilakukan oleh seorang actor atau sekelompok actor dengan tujuan tertentu dalam rangka memecahkan suatu masalah tertentu. Jenkins dalam Pontoh dkk., (2021), kebijakan merupakan serangkaian keputusan yang saling berhubungan dengan memilih tujuan dan cara untuk mencapai tujuan tertentu.

Carl Friedrich dalam (Wahab, 2016) memandang kebijakan sebagai suatu bentuk kebijakan oleh individu, kelompok, atau pemerintah dalam keadaan tertentu dalam kaitannya dengan kecacatan tertentu, mencari cara untuk mencapai tujuan yang diharapkan sebagai tindakan yang mengarah ke tujuan yang diusulkan.

Menurut berbagai definisi kebijakan (*policy*), kebijakan adalah sekumpulan keputusan atau tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk memecahkan masalah guna mencapai suatu tujuan tertentu. Individu atau kelompok memilih dan melaksanakan tindakan atau program.

Implementasi kebijakan menurut Nugroho, (2021) adalah cara suatu kebijakan mencapai tujuannya. Ada dua cara untuk mewujudkan kebijakan ini: secara langsung melalui program atau secara tidak langsung melalui pembuatan kebijakan publik turunan. "Implementasi kebijakan", berdasarkan Van Meter dan Van Horn dalam (Winarno, 2002), merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, atau individu dalam pemerintahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh keputusan kebijakan sebelumnya. Jadi, suatu kegiatan

yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh keputusan kebijakan disebut sebagai implementasi kebijakan.

### **Konsep E-Governance**

Nurhadryani dalam (Ilham, 2021), menyatakan bahwa istilah *E-Governance* mengandung dua unsur penting yakni "Governance" sebagai konsep utama sementara "E" atau "Electronic" berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan proses *Governance*. *Governance* berarti pemerintahan dan, *Electronic* menurut KKBI adalah alat yang dibuat berdasarkan prinsip-prinsip elektronik. Oleh karena itu, *E-Governance* adalah pemerintahan elektronik.

*E-Governance* merupakan pemanfaatan jaringan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendorong implementasi pemerintahan dalam rangka menuju efisiensi dan efektivitas yang penggunaannya secara terpadu. Menurut Sosiawan dalam ilham (2021), ciri-ciri konsep *E-Government* adalah:

- a. *E-govovernment* merupakan metode interaksi baru (modern) antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan (stakeholders).
- b. Memanfaatkan teknologi informasi, khususnya pengguna internet, untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah;

*E-Governance* merupakan suatu bentuk pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk melibatkan pemerintah dan masyarakat lokal (warga), dan antar pemerintah, untuk mencapai tata pemerintahan yang baik. Interaksi antara ekonomi global (bisnis) dan tata kelola pemerintah di tingkat local, nasional dan internasional.

### **Konsep Online Single Submission**

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 yang dikenal dengan *Online Single Submission* atau OSS bertujuan untuk mempercepat adopsi korporasi. Seluruh kementerian dan lembaga (K/L) Indonesia terhubung secara elektronik dengan pemerintah daerah di bawah sistem perizinan berusaha yang dikenal dengan *Online Single Submission (OSS)*. Pemerintah menerapkan kebijakan ini untuk meningkatkan perekonomian nasional dengan memperluas dunia usaha dan mengurangi ketidakpuasan terhadap proses panjang dan birokratis dalam memulai usaha, (*Dangintukadaya.desa.id*).

*Online Single Submission (OSS)* yang mengefisienkan prosedur perizinan perusahaan, diluncurkan pada Juli 2018. Pedoman penerapan OSS yang dituangkan dalam Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Tujuan *Online Single Submission (OSS)* adalah sebagai bentuk inovasi di bidang perizinan usaha. Melalui OSS memungkinkan masyarakat untuk mengajukan izin usaha lebih mudah dan cepat tanpa meninggalkan rumah atau kantor mereka.

OSS digunakan oleh pelaku usaha dengan karakteristik sebagai berikut untuk mengurus izin usaha: (*Dangintukadaya.desa.id*),

- a. Menjadi badan usaha atau perorangan;
- b. Usaha mikro, UKM dan usaha besar;
- c. Perusahaan/unit usaha perorangan, baik yang baru didirikan atau yang sudah berdiri sebelum OSS mulai beroperasi.
- d. Perusahaan dengan struktur modal domestik 100% dan struktur modal asing.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif

dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan kumpulan data deskriptif dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dalam bentuk tertulis atau lisan. Peneliti menggunakan metode kualitatif untuk menemukan semua data yang dibutuhkan dan mengelompokkan ke dalam kategori yang lebih spesifik. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2021).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Organisasi**

Sistem *Online Single Submission (OSS)* merupakan aplikasi pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik, menurut temuan kajian yang dilakukan peneliti di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bitung. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Penyelenggaraan Usaha dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, sistem *Online Single Submission (OSS)* digunakan pada (DPMPTSP) Kota Bitung. Karena OSS ini merupakan aplikasi yang dikeluarkan oleh lembaga OSS dan DPMPTSP Kota Bitung hanya sebagai pelayanan pendampingan bagi masyarakat yang ingin mengajukan izin usaha, maka tidak ada struktur yang berlaku untuk pelaksanaan OSS pada Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bitung.

Dalam pelaksanaannya dibutuhkan sumber daya manusia untuk menunjang pelaksanaannya seperti pada hasil wawancara dengan beberapa narasumber yang mengatakan bahwa sumber daya manusia yang ada di (DPMPTSP) Kota Bitung khususnya pelaksana OSS sudah cukup memadai dalam pelaksanaan tiap harinya dengan jumlah pelaksana 9 orang sesuai

dengan ketetapan SK DPMPTSP NO. 25 Tahun 2022 tentang penetapan petugas layanan *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bitung, dan pelaksana tambahan dari bidang perizinan berjumlah 8 orang.

Selain sumber daya manusia sebagai penunjang pelaksanaan OSS, sarana prasarana juga merupakan salah satu penunjang dalam pelaksanaan OSS. Untuk sarana prasarana yang ada di DPMPTSP Kota Bitung sudah cukup memadai seperti yang dikatakan oleh beberapa narasumber, dimana sarana prasarana yang ada seperti ruang pelayanan, ruang tunggu, komputer, printer, dan sebagainya sudah cukup memadai untuk pelayanan sehari-hari. Namun DPMPTSP Kota Bitung mengharapkan ada tambahan sarana prasarana karena sarana prasarana yang digunakan sebagian besar merupakan sarana prasarana dari Kawasan Ekonomi Khusus (KEK).

Dengan adanya *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kota Bitung sangat membantu masyarakat khususnya para pelaku usaha dalam pengurusan izin, itu karena persyaratan yang dibutuhkan sangatlah mudah seperti KTP, NPWP dan HP android. OSS ini wajib digunakan oleh semua para pelaku usaha baik itu pelaku usaha UMKM maupun bidang usaha lainnya. Dalam pelaksanaan OSS yang bertanggungjawab sepenuhnya adalah Lembaga OSS itu sendiri karena OSS ini dikeluarkan oleh Lembaga OSS, namun karena adanya pelimpahan wewenang dari pusat hingga ke daerah maka yang bertanggung jawab untuk pelaksana OSS ini adalah DPMPTSP Kota Bitung sesuai dengan pelimpahan wewenang dalam Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung.

Dalam pelaksanaan *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP masih ada beberapa kendala yang dihadapi oleh masyarakat maupun DPMPTSP seperti: pemblokiran sistem OSS dan jaringan internet yang sering mengalami gangguan dan ketidaksesuaian KTP dengan data yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL).

## 2. Interpretasi

Interpretasi adalah kegiatan pelaksanaan kebijakan yang menafsirkan untuk program ke dalam rencana yang dapat diarahkan, diterima, dan dilaksanakan. Keberhasilan penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) yang terpenting adalah adanya pemahaman semua pihak yang terlibat dalam proses tersebut, baik yang melaksanakannya maupun yang menerima kebijakan, karena itu perlu diupayakan adanya pemahaman dari masyarakat maupun pelaksana OSS ini. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pemahaman pegawai mengenai OSS ini sudah sepenuhnya memahami namun untuk pengoperasian OSS sebagian besar belum mengetahui dikarenakan bukan tupoksi dari pegawai tersebut dan juga karena sebagian pegawai yang ada belum menguasai alat teknologi seperti komputer, demikian juga dengan masyarakat masih ada yang belum memahami mengenai prosedur pembuatan izin melalui sistem OSS khususnya para pelaku usaha UMKM ini disebabkan karena masih banyak istilah-istilah yang ada yang sulit dipahami oleh para pelaku usaha. Dan untuk pelaku usaha yang berbentuk badan seperti PT, CV dan lainnya itu lebih memahami akan setiap prosedur pembuatan izin di OSS. Untuk menindaklanjuti akan hal itu maka DPMPTSP Kota Bitung melakukan sosialisasi ke para pelaku usaha baik itu dilakukan sosialisasi dilakukan dengan mengundang para pelaku



usaha maupun turun langsung ke lapangan dengan menggunakan *Ceria Mobile*. *Ceria Mobile* merupakan mobil pelayanan keliling yang digunakan untuk melakukan pelayanan OSS sekaligus mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai pembuatan izin usaha melalui OSS ini. dengan adanya sosialisasi diharapkan pelaku usaha dapat memahami setiap alur pembuatan izin di OSS dan juga agar masyarakat tahu bahwa selain OSS ini bertujuan untuk pembuatan izin namun masyarakat juga harus tahu aturan yang mengatur sampai dengan perubahan-perubahan sistem yang ada.

### 3. Penerapan/aplikasi

Penerapan/aplikasi merupakan aturan rutin dari pelayanan, pembayaran, atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau instrumen program. Untuk penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) di DPMPSTSP Kota Bitung sudah berjalan dengan baik dan selama penerapannya yang kurang lebih empat tahun telah mengalami tiga kali perubahan sistem. Dimana saat terjadi masalah dalam aplikasi tersebut maka sistem tersebut akan diperbahui oleh Lembaga OSS itu sendiri. Untuk perubahan sistem, awal penerapann OSS di Tahun 2018 menggunakan versi 1.0. kemudian Tahun 2020 menggunakan versi 1.1, dan tahun 2021 menggunakan versi OSS RBA (*Risk Based Approach*) pada tahun 2021, dimana versi OSS RBA adalah izin usaha yang memungkinkan pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan operasinya setelah ditentukan tingkat risikonya. Kegiatan usaha dikategorikan menjadi tiga kategori yakni risiko rendah, risiko sedang dan tinggi. selain penetapan tingkat risiko, dengan penetapan peringkat skala kegiatan usaha seperti usaha mikro dengan modal usaha maksimal 1 milyar, untuk versi 1.1 izin yang diterbitkan bisa secara otomatis tanpa harus ada verifikasi

dari Lembaga OSS, versi 1.1 izin yang diterbitkan bisa secara otomatis tanpa harus ada verifikasi dari Lembaga OSS, versi 1.1 izin yang diterbitkan bisa secara otomatis tanpa harus ada verifikasi dari Lembaga OSS, versi 1.1 izin yang diterbitkan bisa secara otomatis tanpa harus ada verifikasi dari Lembaga OSS. Untuk menindaklanjuti akan hal tersebut maka pemerintah melakukan perubahan versi ke OSS RBA yang dimulai Tahun 2021. OSS RBA adalah izin usaha yang memungkinkan pelaku usaha untuk meluncurkan dan mengelola operasinya sambil mengevaluasi toleransi risikonya. Kegiatan usaha dikategorikan menurut tingkat risikonya sebagai risiko rendah, risiko menengah rendah, risiko menengah tinggi, dan risiko tinggi.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 yang mengatur tentang penciptaan lapangan kerja, Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang perizinan usaha berbasis risiko, dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 tentang penyedia layanan perizinan usaha di daerah, semuanya diimplementasikan melalui OSS RBA. Dimana OSS RBA merupakan kepanjangan dari *Risk Based Approach* adalah perizinan berusaha berbasis risiko, dimana terdapat 3 risiko yang ada di OSS yakni risiko rendah, sedang dan tinggi. Sebelum diterapkannya OSS sebagai aplikasi perizinan sebelumnya menggunakan SIMPELSIDU yaitu aplikasi daerah seperti SICANTIK. Selama diterapkannya OSS di DPMPSTSP Kota Bitung banyak manfaat yang dirasakan oleh masyarakat khususnya pelaku usaha dimana pelaku usaha sangat dipermudah dalam pengurusan izin, dan dengan ada izin usaha masyarakat juga bisa mendapatkan bantuan selama Covid-19. Dalam pembuatan izin di OSS sangat mudah dan persyaratan yang dibutuhkan sangatlah mudah tidak ribet

seperti sebelumnya dimana harus kesana kemari mengurus izin untuk persyaratan yang dibutuhkan hanya KTP, NPWP, email, dan HP android. Dan untuk waktu pembuatan satu izin di OSS tidak sampai 1 jam tergantung KBLInya. Jika KBLI hanya satu maka pembuatan izin tersebut hanya 10-15 menit tapi itu diluar kendala sistem dan jaringan yang kadang sering bermasalah. Untuk pembuatan izin di OSS tidak ada biaya administrasi sedikit pun atau gratis. Tentunya terdapat jadwal pelaksanaan pelayanan OSS pada DPMPTSP Kota Bitung sesuai dengan SK DPMPTSP No. 13 Tahun 2022 tentang Penetapan Jam Pelayanan pada DPMPTSP Kota Bitung, dimana untuk jadwal pelayanan dilakukan di hari kerja yakni hari Senin sampai hari Jumat dan untuk jam pelayanan mulai hari Senin sampai Kamis mulai dari jam 08:30- 17:00 dan untuk hari Sabtu jam 08:00-12:00. Namun ada tambahan pelayanan yakni di hari Sabtu dengan menggunakan *Ceria Mobile*, dimana pelayanan menggunakan *Ceria Mobile* ini merupakan pelayanan keliling yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Bitung yang untuk memberikan pelayanan bagi para pelaku usaha. Pelayanan *Ceria Mobile* ini dilakukan di tiap-tiap kecamatan namun saat ini lebih fokus pasar-pasar yang ada di Kota Bitung. Dalam penyelenggaraan suatu program dibutuhkan dana untuk pengoperasian suatu program, untuk pengoperasian *Online Single Submission* di DPMPTSP Kota Bitung tidak ada dana khusus yang diberikan oleh pemerintah untuk pelaksanaan OSS ini namun untuk kegiatan diluar seperti pelaksanaan *Ceria Mobile* itu ada dananya, namun dana yang digunakan itu adalah dana dari DPMPTSP yang dianggarkan dari dana APBD.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Sumber daya manusia yang ada di DPMPTSP Kota Bitung sudah cukup memadai dimana dalam pelaksanaan tersebut ada petugas tambahan dari bidang lain jika sewaktu-waktu pelayanan melebihi batas maksimal, dan untuk sarana prasarana yang ada semuanya sudah cukup memadai namun masih ada kendala yang dihadapi selama pelayanan yaitu gangguan sistem dan jaringan internet
2. pemahaman akan maksud dan tujuan dari sistem OSS ini bagi pegawai/staf di DPMPTSP sudah sepenuhnya memahami begitu pun dengan masyarakat atau pelaku usaha sudah memahami namun untuk prosedur pembuatan izin masih banyak yang belum mengerti akan prosedur yang ada di OSS, untuk pegawai sendiri itu mereka tidak ingin tahu proses pembuatan karena menurut mereka itu bukan tupoksinya dan karena masih ada pegawai yang belum mahir dalam menggunakan komputer. Sedangkan untuk masyarakat belum memahami untuk proses pembuatan izin di OSS ini khususnya para pelaku usaha mikro kecil menengah, itu dikarenakan pemahaman akan istilah-istilah yang ada di OSS belum di mengerti semuanya.
3. Dengan diterapkannya sistem *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kota Bitung, dalam kegiatan pelayanan rutin, penganggaran, dan lain-lain sehubungan dengan pencapaian tujuan pelaksanaan suatu program, telah berjalan secara efektif dan optimal. Dimana masyarakat atau pelaku usaha sangat dipermudah dalam pembuatan izin usaha melalui OSS ini, dan dalam pembuatan izin usaha di OSS tidak ada

biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan izin tersebut.

#### Saran

1. Agar kualitas sumber daya manusia yang ada DPMPTSP lebih baik disarankan agar setiap pegawai mengerti akan setiap alur pembuatan izin di OSS meski itu bukan tupoksi dari mereka dan melakukan pelatihan bagi pegawai yang belum mahir dalam mengoperasikan komputer.
2. Agar pelayanan perizinan melalui sistem OSS dapat berjalan dengan maksimal diharapkan agar DPMPTSP Kota Bitung memperbaiki jaringan internet secara berkala.
3. Agar pemahaman masyarakat lebih optimal disarankan agar DPMPTSP lebih memaksimalkan lagi sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pembuatan izin khususnya istilah-istilah yang ada di OSS. Dan memanfaatkan media elektronik yang ada sehingga sosialisasi menjadi lebih efektif dan tepat sasaran.
4. Agar pengaplikasian sistem *Online Single Submission* (OSS) dapat berjalan dengan efektif dan sesuai dengan sasaran yang ada diharapkan DPMPTSP Kota Bitung lebih meningkatkan lagi pelayanan yang ada dalam hal pembuatan izin melalui OSS khususnya untuk para pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dangin, T. (2022, Maret 11). *Cara Mudah Daftar Perizinan Lewat OSS yang Perlu Anda Ketahui*. Retrieved from dangintukadaya.desa.id: <http://dangintukadaya.desa.id/>
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Ugm Press.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. congressional quarterly press.
- Faizal, M., & Putri, S. L. (2017). Sistem Informasi Pengolahan Data Pegawai Berbasis Web (Studi Kasus Di Pt Perkebunan Nusantara Viii Tambaksari). *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 12(1), 1–23.
- Ihham, S. (2021). *E-Governance*. Deepublish.
- Ismail, R. (2022). Penerapan Pembelajaran Berbasis Job Sheet untuk Meningkatkan Keterampilan Memfrais CNC (CNC Milling Skil) Siswa Kelas XII SMK Negeri 5 Makassar. *Journal of Vocational Instruction*, 1 (2), 24-31.
- Jones, C. O. (1984). *Introduction to the study of public policy*.
- KBBI. (2023, Februari 23). Retrieved from Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring: <https://kbbi.web.id/terap-2>
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi*.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Nugroho, R. (2021). *Kebijakan Publik: Implementasi dan Pengendalian Kebijakan*. Elex Media Komputindo.
- Ponto, A., & Tasik, F. (2016). Implementasi Kebijakan Program Pembangunan Berbasis Lingkungan-Membangun Prasarana Fisik, Sosial dan Ekonomi Di

- Kelurahan Karombasan Selatan Kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Society*, 3(20), 36–52.
- Pontoh, G. M., Lengkong, F., & Palar, N. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103).
- Pratiwi, D. D., Rorong, A. J., & Ruru, J. M. (2017). Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(046).
- Ruru, E., Lengkong, F. D., & Mambo, R. (2020). Implementasi Program Digital Government Smart City Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(95).
- Saragih, E. K., Rares, J. J., & Ruru, J. M. (2016). Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(41).
- Wahab, S. A. (2016). *Analisis kebijakan: dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik*. Bumi Aksara.
- Winarno, B. (2002). *Teori dan proses kebijakan publik*. Media Pressindo.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.
- Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Penyelenggaraan Usaha.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berisiko (OSS-RBA).
- Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.
- Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bitung.
- SK DPMPTSP No. 13 Tahun 2022 tentang Penetapan Jam Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bitung.
- SK DPMPTSP NO. 25 Tahun 2022 tentang Penetapan Petugas Layanan *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bitung.

**Sumber Lainnya:**