Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia p–ISSN: 2541-0849
e-ISSN: 2548-1398
Vol. 10, No. 3, Maret 2025

EFEKTIVITAS SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DALAM PELAYANAN IZIN BERUSAHA PADA DINAS PENANAMAN MODAL KOPERASI DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JAYAWIJAYA

Marsince Sabarofek[1], Agustina Ivonne Poli[2], Abed Bida[3]
Universitas Terbuka, Indonesia[1,2,3]
Email: sabarofekmarsince.1980@gmail.com[1], poli_ivonne@yahoo.com[2], obida@ecampus.ut.ac.id[3]

Abstrack

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan izin berusaha di Dinas Penanaman Modal Koperasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayawijaya. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, OSS diharapkan dapat mempercepat dan mempermudah proses perizinan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, melibatkan wawancara dengan informan kunci serta pengumpulan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun OSS telah memberikan kemudahan dalam pengajuan izin, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur yang mempengaruhi efektivitas sistem. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas SDM dan infrastruktur untuk memaksimalkan manfaat OSS dalam pelayanan publik.

Kata Kunci: Efektivitas, Sistem *Online Single Submission*, Pelayanan Izin Berusaha, Dinas Penanaman Modal, Teknologi Informasi

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of the Online Single Submission (OSS) system in business licensing services at the Investment and Integrated One-Stop Service Office of Jayawijaya Regency. By utilizing information technology, OSS is expected to expedite and simplify the licensing process. This research employs a qualitative method with a case study approach, involving interviews with key informants and the collection of secondary data. The findings indicate that although OSS has facilitated the licensing process, there are still several challenges such as limited human resources and infrastructure that affect the system's effectiveness. Therefore, enhancing HR capacity and infrastructure is necessary to maximize the benefits of OSS in public service.

Keywords*: Effectiveness, Online Single Submission System, Business Licensing Services, Investment Office, Information Technology*

Pendahuluan

Tuntutan untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi kebutuhan mendesak yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah perlu mampu mengubah pelayanan publik yang kurang optimal menjadi lebih baik. Beberapa masalah dalam pelayanan publik antara lain ketidakpastian, kurangnya standar pelayanan yang jelas, dan sulitnya dipahami oleh masyarakat, yang menyebabkan ketidaknyamanan ketika berinteraksi dengan instansi pemerintah. Selain itu, tingginya angka korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) turut meningkatkan biaya pelayanan publik, yang sering kali menjadi permasalahan utama di masyarakat (Junaidi, 2021).

Pelayanan publik adalah hak yang harus diberikan oleh pemerintah kepada warga negara sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun, kondisi pelayanan saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Salah satu sektor pelayanan publik yang menjadi perhatian utama pemerintah adalah perizinan berusaha. Perubahan situasi yang cepat turut memengaruhi pelayanan perizinan di Indonesia (Prasetio, 2021).

Seiring dengan kemajuan teknologi, pelayanan publik, khususnya dalam hal perizinan usaha, juga perlu terus ditingkatkan untuk mencapai efektivitas dan efisiensi yang lebih baik. Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah memungkinkan terciptanya metode baru dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Salah satu inovasi dalam pelayanan perizinan adalah pemanfaatan teknologi informasi. Saat ini, layanan perizinan diberikan secara online dan terintegrasi, yang mempermudah pengguna dalam memperoleh izin secara efektif dan efisien, dengan tujuan akhir memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Di Indonesia, sistem pelayanan perizinan telah mengadopsi sistem perizinan online, yaitu OSS (Online Single Submission), yang digunakan oleh pelaku usaha dari berbagai jenis usaha, baik individu maupun badan usaha, serta usaha mikro, kecil, menengah, dan besar (Dwiwanty, 2019; Erdina & Hariani, 2017). OSS adalah sistem perizinan yang diterbitkan secara elektronik oleh lembaga yang berwenang, yang terintegrasi dengan berbagai pihak melalui sistem online. Sistem ini diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Usaha Terintegrasi Secara Elektronik, yang disahkan pada 21 Juni 2018, dengan tujuan untuk mempercepat dan meningkatkan penanaman modal serta perizinan usaha di Indonesia. Salah satu ketentuan dalam peraturan tersebut, Pasal 19 ayat (3), mengatur bahwa lembaga OSS berwenang bekerja sama dengan pihak lain dalam pelaksanaan, pengelolaan, dan pengembangan sistem ini.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di daerah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017, yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan perizinan dan non-perizinan. Sistem Online Single Submission (OSS) diciptakan untuk mempermudah proses perizinan usaha di Indonesia, dengan mengintegrasikan seluruh kementerian/lembaga dan pemerintah daerah dalam satu sistem elektronik. Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk mempercepat proses perizinan dan mengurangi birokrasi yang menghambat pelaku usaha dalam memulai bisnis mereka, yang pada akhirnya bertujuan untuk mendorong perekonomian nasional. Di Kabupaten Jayawijaya, sistem OSS diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk mempermudah pelaku usaha dalam memperoleh izin usaha (Junaidi, 2021).

Secara umum, tugas pokok DPMPTSP adalah untuk melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, yang mencakup penanaman modal, pelayanan penanaman modal, promosi penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, serta penyediaan data dan sistem informasi penanaman modal yang melibatkan publik. Izin usaha yang diterbitkan oleh OSS dikeluarkan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota setelah pelaku usaha memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Dengan adanya OSS, pelaku usaha tidak lagi perlu mengunjungi berbagai lembaga atau organisasi perangkat daerah (OPD) di pemerintah daerah untuk mengurus izin yang sebelumnya dilakukan

secara terpisah, melainkan bisa menyelesaikan proses perizinan secara bersamaan dan lebih efisien.

OSS (Online Single Submission) dirancang untuk terintegrasi dengan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Kementerian Hukum dan HAM serta Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. Sistem ini tidak hanya sebagai sarana informasi, tetapi juga sebagai platform untuk pengaduan dan keluhan. Meskipun awalnya dikenal sebagai One Stop Service (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), sistem OSS dianggap revolusioner dan diharapkan menjadi gerbang utama sistem pelayanan pemerintah di masa depan. OSS berperan sebagai gateway dari berbagai sistem pelayanan yang ada di kementerian/lembaga dan pemerintah daerah, dengan 20 sektor yang terlibat dalam pendaftaran perizinan usaha, seperti ketenagalistrikan, pertanian, pariwisata, pendidikan, kebudayaan, perkoperasian, serta UMKM dan ketenaganukliran (Rangkuti, 2019).

Sistem OSS membawa dampak positif bagi pelaku usaha, memudahkan pengajuan izin secara cepat dan sederhana. Izin Usaha Menengah dan Kecil (IUMK) dapat diajukan secara elektronik dari mana saja, terhubung langsung dengan pemerintah daerah di Indonesia. Melalui OSS, pelaku usaha memperoleh fasilitas keamanan berkas perizinan dalam satu identitas usaha, yakni Nomor Induk Berusaha (NIB), serta dapat mengajukan laporan dan perizinan dalam satu tempat (Fawwaz, 2019). Penelitian menunjukkan bahwa OSS mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan tanpa perlu sering datang ke kantor DPMPTSP untuk memeriksa status izin (Junaidi, 2021). Namun, penelitian oleh Akni et al. (2022) mengungkapkan bahwa sistem OSS belum sepenuhnya efektif, dengan adanya kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, dan sistem administrasi, serta masalah teknis dan sosialisasi yang kurang optimal.

Dengan hadirnya layanan perizinan online melalui Sistem Online Single Submission (OSS), diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus izin usaha, mempercepat proses pengurusan, serta mengurangi kemungkinan pemungutan liar dalam proses perizinan dan penanaman modal usaha kecil dan menengah di Kabupaten Jayawijaya. Sebelumnya, pengurusan izin usaha di Dinas Penanaman Modal Koperasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jayawijaya masih dilakukan secara manual. Proses manual ini, dengan fasilitas terbatas dan sumber daya manusia (SDM) yang kurang memadai, menyebabkan waktu pengurusan izin menjadi sangat lama, terutama ketika berkas yang diserahkan tidak lengkap, yang dapat memperlambat proses izin hingga berbulan-bulan. Oleh karena itu, Dinas Penanaman Modal Koperasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayawijaya melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi, yaitu dengan mengimplementasikan sistem OSS. Dianggap sebagai solusi untuk mempermudah dan memperlancar pengurusan izin usaha, sistem ini diharapkan dapat mengurangi kesulitan dan ketidakpuasan masyarakat dalam pengurusan izin berusaha yang sebelumnya dianggap berbelit-belit. Namun, untuk memastikan keberhasilan implementasi OSS, dibutuhkan SDM yang handal serta jaringan yang mendukung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan sistem OSS dalam pelayanan izin berusaha dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitasnya di Dinas Penanaman Modal Koperasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayawijaya.

Metode Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi yang terjadi pada saat penelitian dengan mengumpulkan data, menyusunnya dalam klasifikasi tertentu,

menganalisis data, dan menarik kesimpulan. Pendekatan ini memberikan uraian sistematis mengenai teori dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti. Menurut Creswell dan Creswell (2018), metode kualitatif adalah suatu proses penelitian yang berfokus pada pemahaman fenomena sosial dan masalah manusia. Dalam penelitian ini, metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menghasilkan kata-kata tertulis maupun lisan yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat, dan hubungan yang muncul (Moleong, 2018). Dengan demikian, penelitian ini akan membahas secara mendalam mengenai efektivitas penggunaan sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jayawijaya, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas sistem tersebut. Pendekatan ini diharapkan dapat menggambarkan topik secara jelas dan sistematis berdasarkan fakta dan hubungan antara fenomena yang ada di lapangan, khususnya terkait penggunaan OSS dalam pengurusan perizinan usaha di Kabupaten Jayawijaya.

Teknik Pengumpulan Data

Sebelum melakukan analisis terhadap data penelitian, peneliti menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang dilakukan pada kondisi alamiah dengan sumber data primer. Teknik ini lebih banyak berfokus pada observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Pengumpulan data ini diharapkan saling melengkapi untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Wawancara (Interview): Metode wawancara dilakukan melalui komunikasi langsung antara peneliti dengan informan, di mana peneliti berhadapan langsung dengan informan untuk menanyakan hal-hal terkait dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara terstruktur, dengan peneliti sebagai instrumen utama yang memberikan pertanyaan dan menanggapi jawaban yang diberikan informan. Wawancara bertujuan untuk menggali fakta peristiwa dan opini informan terkait peristiwa tersebut.
b. Pengamatan (Observasi): Teknik ini dilakukan dengan cara mengamati langsung gejala yang diteliti. Peneliti mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana adanya dalam pelaksanaan pelayanan perizinan melalui Online Single Submission (OSS). Pengamatan ini memungkinkan peneliti melihat secara langsung bagaimana sistem OSS diterapkan dalam pelayanan perizinan.
c. Studi Dokumen: Teknik ini melibatkan pengumpulan data dari berbagai dokumen atau arsip yang relevan dengan masalah yang diteliti. Dokumen yang digunakan termasuk arsip dari lembaga terkait dan informasi yang tersedia di internet.

Dengan menggunakan kombinasi teknik ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan data yang akurat dan komprehensif.

Analisis Data

Setelah data penelitian dikumpulkan, tahap selanjutnya adalah analisis data. Dalam penelitian deskriptif kualitatif, analisis data bertujuan untuk menggambarkan data sebagaimana adanya. Analisis data dilakukan secara sistematis melalui tiga langkah utama (Akni et al., 2022):

a) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan dan penyederhanaan data yang diperoleh dari lapangan. Pada tahap ini, data yang terkumpul akan dipilih, diringkas, atau

dipartisi agar lebih terfokus dan terorganisir. Proses ini berlanjut sepanjang penelitian hingga laporan akhir disusun. Reduksi data bertujuan untuk mempertajam fokus penelitian, mengeliminasi informasi yang tidak relevan, dan menyusun data dalam pola yang lebih mudah dipahami.

b) Penyajian Data
Penyajian data merupakan tahap di mana informasi yang telah dianalisis disajikan secara sistematis, sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data disajikan dalam bentuk yang mudah dipahami seperti matrik, grafik, atau bagan, yang akan membantu peneliti dan pembaca untuk memahami pola-pola yang ada. Penyajian ini bertujuan untuk menyederhanakan data kompleks menjadi informasi yang lebih terstruktur.

c) Uji Keabsahan Data
Untuk memastikan keabsahan data, teknik triangulasi digunakan. Triangulasi dilakukan dengan memeriksa kesesuaian data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jayawijaya, staf terkait, dan masyarakat pengguna sistem OSS. Data juga dibandingkan dengan dokumen kebijakan yang relevan. Triangulasi waktu juga diterapkan untuk memastikan validitas data, dengan wawancara dilakukan pada waktu pagi hari untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat dan kredibel.

Hasil Dan Pembahasan

Efektivitas Sistem Online SingleSubmission (OSS) Dalam Pelayanan Izin Berusaha Pada Dinas Penanaman Modal Koperasi Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Jayawijaya

Pelayanan perizinan adalah salah satu upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan memberikan kepastian hukum terkait usaha yang dimiliki masyarakat, sehingga memastikan kelancaran berbagai aktivitas yang dilakukan. Pemerintah bertugas melegalkan kepemilikan, hak, dan kegiatan individu atau organisasi melalui proses perizinan yang dilakukan secara legal. Seiring berkembangnya teknologi, pemerintah terus berupaya menciptakan sistem pelayanan yang lebih baik guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan perizinan.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan dikenal sebagai e-government, yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang cepat, efektif, dan efisien, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Seiring dengan tuntutan masyarakat dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, pelayanan publik kini bertransformasi menjadi pelayanan elektronik (E-Service) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam menghadapi persaingan global dan tuntutan dunia usaha (Ruwaina, 2019; Santhi et al., 2015).

Dalam konteks good governance, pelayanan publik seperti perizinan dan non-perizinan merupakan bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang mayoritas membutuhkan dokumen untuk mendukung aktivitas mereka. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah juga memengaruhi minat investor dalam menanamkan modalnya. Dunia usaha menginginkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, murah, dan transparan, namun seringkali ditemukan hambatan berupa pelayanan yang lambat, mahal, berbelit-belit, dan tidak jelas (Sholihah, 2021).

Untuk mengukur efektivitas pelayanan melalui OSS, peneliti menggunakan beberapa indikator yang disarankan oleh Indriyani dan Niswah (2017), yaitu pemahaman

program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas sistem pelayanan perizinan secara online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayawijaya pada tahun 2024 dapat dilihat berdasarkan indikator-indikator tersebut.

1) Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan dengan Sistem OSS Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayawiaya dalam pemahaman program

   Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa seluruh pegawai telah memiliki pemahaman yang baik dalam menggunakan aplikasi OSS yang disediakan oleh DPMPTSP. Hal ini juga dirasakan oleh masyarakat yang sebelumnya belum familiar dengan OSS, namun setelah diberikan bimbingan langsung oleh pegawai, mereka dapat menggunakan sistem tersebut dengan lancar dan mudah dipahami. Pemahaman ini didorong oleh ketersediaan perangkat yang mudah diakses oleh pengguna serta pelayanan yang diberikan oleh dinas kepada masyarakat. Selain itu, desain aplikasi OSS yang sederhana turut mempermudah pemahaman pegawai terhadap sistem tersebut. Apabila pegawai telah memahami sistem ini dengan baik, maka dapat dikatakan bahwa sistem perizinan online melalui OSS berjalan dengan efektif. Pemahaman yang baik oleh pegawai memastikan kelancaran operasional sistem, yang berujung pada pengelolaan data yang lebih tertata rapi dalam satu sistem (Latjuba, 2017; Mirfaq et al., 2021).

2) Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan dengan Sistem OSS Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayawijaya dalam Tepat Sasaran.

   Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sasaran yang ditetapkan telah tercapai dengan baik dan lancar. Pelayanan perizinan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini telah berjalan lebih efisien dan sesuai dengan aturan pemerintah, memenuhi kebutuhan baik bagi pegawai maupun masyarakat sebagai pengguna. Dibandingkan dengan sebelumnya, sistem baru ini dapat menghemat waktu, mengurangi penggunaan kertas, dan mempercepat proses perizinan, asalkan koneksi internet mendukung. Adanya sasaran yang jelas memberikan keuntungan baik bagi pegawai maupun pengguna. Keberhasilan ini juga tidak terlepas dari adanya sosialisasi yang dilakukan, yang dinilai cukup efektif di era kemajuan teknologi. Namun, beberapa individu yang kurang familiar dengan teknologi masih menghadapi kesulitan dalam menerima informasi tersebut. Meskipun demikian, berdasarkan wawancara yang dilakukan, sosialisasi ini memiliki dampak besar dalam tercapainya sasaran. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Jayawijaya sudah berjalan dengan baik.

3) Efektifitas Sistem Pelayanan Perizinan dengan Sistem OSS Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayawijaya dalam Tepat Waktu.

   Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pada indikator ketepatan waktu, penggunaan waktu oleh DPMPTSP Kabupaten Jayawijaya dalam pelayanan perizinan belum optimal, karena masih terdapat keterlambatan pada proses tanda tangan yang dilakukan secara manual. Meskipun pengerjaan perizinan selesai tepat waktu, keterlambatan dalam proses tanda tangan dapat menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat terhadap pihak dinas. Hal ini menunjukkan bahwa jika tidak dilakukan dengan tepat waktu, akan merugikan pegawai serta organisasi pemerintahan itu sendiri. Di sisi lain, meskipun kondisi jaringan terkadang tidak mendukung, pengerjaan perizinan secara online sudah

dilakukan dalam waktu yang tepat. Penggunaan teknologi informasi yang semakin maju sangat membantu dalam mempermudah pengerjaan dan mempercepat proses penyelesaian perizinan.

4) Efektifitas Sistem Pelayanan Perizinan dengan Sistem OSS Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayawijaya dalam Tercapainya Tujuan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pada indikator tercapainya tujuan, DPMPTSP Kabupaten Jayawijaya telah berhasil menjalankan tujuan untuk memudahkan pelayanan perizinan berbasis online dengan efektif. Hal ini memberikan kepuasan kepada masyarakat Kabupaten Jayawijaya sebagai pengguna OSS. Pelaksanaan OSS telah menunjukkan hasil yang baik, terutama dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih baik. Namun, dalam pencapaian tujuan tersebut, masih terdapat hambatan, seperti sebagian masyarakat yang belum dapat mengoperasikan teknologi dan informasi serta kondisi jaringan yang tidak selalu mendukung. Meskipun demikian, hambatan-hambatan tersebut dapat segera diatasi oleh DPMPTSP Kabupaten Jayawijaya, menunjukkan fleksibilitas dan responsivitas dalam menghadapi tantangan yang ada.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha Melalui Sistem Online SingleSubmission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Koperasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Jayawijaya

1) Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor pendukung dalam prosedur pelayanan perizinan adalah sarana dan prasarana yang memadai. Keberadaan sarana dan prasarana yang berkualitas sangat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan perizinan kepada masyarakat. Sebaliknya, kekurangan dalam sarana dan prasarana dapat menghambat kelancaran prosedur pelayanan tersebut. Hasil wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Jayawijaya mengungkapkan bahwa salah satu indikator keberhasilan layanan menggunakan Sistem OSS di DPMPTSP adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, terutama kualitas jaringan internet. Untuk itu, dibutuhkan kerja sama antara Dinas dan Pemerintah setempat guna meningkatkan kualitas jaringan internet di Kabupaten Jayawijaya, yang sering menjadi masalah. Pemerintah Kabupaten Jayawijaya melalui DPMPTSP terus berinovasi untuk meningkatkan sarana dan prasarana sebagai upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, termasuk meningkatkan kerja sama antar instansi terkait jaringan internet yang mendukung digitalisasi. Salah satu langkah yang telah dilakukan adalah penambahan fasilitas Wi-Fi untuk mendukung akses jaringan internet, meskipun fasilitas tersebut masih belum dapat diakses oleh semua masyarakat yang berkunjung ditetapkan (Muharram, 2020). Selain itu, DPMPTSP Kabupaten Jayawijaya juga dilengkapi dengan sistem keamanan yang canggih, seperti CCTV di setiap sudut ruangan untuk memberikan rasa aman bagi pengunjung. Namun, masalah utama yang menghambat efektivitas program OSS adalah ketidakstabilan koneksi internet, yang ditemukan di beberapa daerah dan mengurangi kinerja sistem yang berbasis online ini.

2) Kapasitas SDM

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan yang sangat penting dalam setiap usaha atau organisasi, karena kualitas SDM akan sangat menentukan kinerja dan kesuksesan suatu perusahaan atau organisasi. Pengelolaan dan pengembangan SDM yang baik merupakan faktor penentu keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi,

terutama dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. SDM yang unggul tidak hanya mampu menguasai teknologi, tetapi juga adaptif, responsif terhadap perubahan, memiliki sikap melayani, dan berintegritas tinggi. Dalam hal ini, SDM dapat menjadi sumber keunggulan daya saing yang penting untuk menghadapi tantangan zaman. Berdasarkan wawancara dengan Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II DPMPTSP Kabupaten Jayawijaya, meskipun tingkat pendidikan dan pangkat pegawai sudah sesuai dengan persyaratan jabatan, kompetensi aktual pegawai masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan-pelatihan terkait layanan perizinan online (Putri, 2014; Savinatunazah, 2019). Oleh karena itu, penting bagi aparatur pemerintah untuk terus memperbaharui kompetensinya agar dapat melaksanakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. DPMPTSP Kabupaten Jayawijaya telah memberikan pelatihan dan pembinaan kepada pegawai untuk meningkatkan kualitas SDM sesuai dengan UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, yang mengatur hak dan kewajiban tenaga kerja dalam meningkatkan keterampilan. Meskipun secara umum SDM di DPMPTSP Kabupaten Jayawijaya sudah cukup memadai, masih ada ruang untuk meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan lebih lanjut. Hal ini untuk memastikan bahwa mereka dapat bekerja dengan efisien dan sesuai dengan sistem perizinan berbasis online (OSS).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa: (1) Pelayanan izin usaha di Dinas Penanaman Modal Koperasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayawijaya telah efektif. Hal ini terlihat dari indikator-indikator yang mendukung efektivitas, seperti pemahaman program dan tepat sasaran yang sudah berjalan dengan baik. Meskipun demikian, indikator tepat waktu masih belum maksimal, dan indikator tercapainya tujuan dalam memudahkan pelayanan perizinan berbasis online sudah tercapai. Namun, indikator perubahan nyata menunjukkan bahwa sistem pelayanan perizinan secara online belum sepenuhnya memberikan perubahan yang signifikan. (2) Faktor penghambat yang ditemukan adalah kualitas dan kapasitas jaringan internet yang belum optimal untuk mendukung sistem pelayanan yang lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Akni, Y., Herawati, A. R., & Hariani, D. (2022). Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. *Journal of Public Policy and Management Review*, *11*(1), 138–153.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.)*. Sage Publications.

Dwiwanty, I. H. A. N. R. (2019). Analisis kualitas pelayanan perizinan IMB di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Blora. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik.*

Erdina, T. V., & Hariani, D. (2017). Analisis efektivitas organisasi dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review, 6*(3).

Fawwaz, H. A. A. (2019). Implementasi sistem Online Single Submission dalam pelayanan izin mendirikan usaha secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi (Perspektif Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 dan Hukum Islam) [Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim].

Junaidi. (2021). Efektivitas penerapan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja di Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan

Berusaha Terintegrasi secara Elektronik [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau].

Latjuba, A. M. (2019). Analisis pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Katalogis, 5*(11), 78–84.

Mirfaq, R., Gunawan, W., & Akbar, I. (2021). Efektivitas sistem pelayanan perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019 (Studi pada pemenuhan komitmen izin usaha perdagangan (SIUP)). *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra), 1*(2), 88–100.

Moleong, L. J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. *PT Remaja Rosdakarya*.

Muharram, A. R. (2020). Efektivitas pelaksanaan Online Single Submission (OSS) untuk pendaftaran badan hukum oleh notaris di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta [Tesis, Universitas Islam Indonesia].

Prasetio, E. (2021). Analisis kualitas pelayanan perizinan melalui Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai (Studi kasus pelayanan izin usaha jasa konstruksi (IUJK)) [Tesis, Pascasarjana Universitas Medan Area].

Putri, A. A. P. A. (2014). Pengaruh keefektifan pengendalian internal terhadap kecenderungan kecurangan akuntansi pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Nominal, 3*(III).

Rangkuti, E. Y. (2019). Efektivitas program sistem administrasi Online Single Submission dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara].

Ruwaina, I. (2019). Efektivitas kebijakan Online Single Submission dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah [Skripsi, Universitas Negeri Semarang].

Santhi, N. P., Purnama, N., & Griadhi, N. M. A. Y. (2015). Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagai upaya peningkatan pelayanan publik yang optimal dalam birokrasi perizinan. *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum, 3*(IX). https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/article/view/15278

Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 6*(2).

Sholihah, K. A. (2021). Efektivitas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal berbasis online terhadap usaha kecil dan menengah (Studi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang Hari) [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin].

Copyright holder:
Marsince Sabarofek, Agustina Ivonne Poli, Abed Bida (2025)

First publication right:
Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under: