
ARTICLE

Implementasi Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha ada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung

Indah Pratiwi¹, Simon Sumanjoyo H², Dodi Faedlulloh³

^{1,2,3} Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung

How to cite: Pratiwi, I., Hutagalung, S.S., Faedlulloh, D., (2022). Implementasi Online Single Submission (Oss) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha ada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung. *Administrativa* (4) 3

Article History

Received: 2 Juni 2022

Accepted: 20 Desember 2022

Keywords:

Implementation, Licensing Service, OSS

ABSTRACT

One way to improve the quality of public services is to change the service system from an offline system to an online system. The offline system, which is preoccupied with fulfilling the requirements for visits to related agencies or agencies and there is no certainty of time, is converted into a system that prioritizes the use of internet technology that can be used anytime and anywhere. One-Stop Integrated Services within the local government and central government to be more efficient, serving, and modern. The most significant effort is the issuance of PP Number 24 of 2018 concerning Integrated Electronic Business Licensing Services Online Single Submission-OSS. This study aims to obtain an overview of the implementation of OSS in Business Licensing Services at DPMPSTP Lampung Province and the supporting and inhibiting factors. In this study, the type of research used is descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. The results of the study using the success model of management information systems according to DeLone & McLean that the application of OSS in business licensing services at DMPTSP Lampung Province related to information systems can help make it easier for business actors to register their business licenses. However, the obstacle in using OSS is the quality of the internet network which is very influential in running an information system.

Kata Kunci:

Implementasi, Pelayanan Perizinan, OSS

ABSTRAK

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mengubah sistem pelayanan dari sistem offline menjadi sistem online. Sistem offline yang disibukkan dengan pemenuhan persyaratan mendatangi instansi atau lembaga terkait serta tidak adanya kepastian waktu, diubah menjadi sistem yang mengutamakan penggunaan teknologi internet yang bisa digunakan kapan saja dan dimana saja. Pelayanan Terpadu Satu Pintu di pemerintah daerah dan pemerintah pusat perbaiki agar lebih efisien, melayani, dan modern. Upaya yang paling signifikan adalah diterbitnya PP No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission-OSS*. Penelitian ini bertujuan untuk

* Corresponding Author

Email : indahpratiwi12133@gmail.com

memperoleh gambaran pelaksanaan OSS dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di DPMPTSP Provinsi Lampung dan faktor pendukung serta penghambatnya. Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil Penelitian dengan menggunakan model keberhasilan sistem informasi manajemen menurut DeLone & McLean bahwa penerapan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di DMPTSP Provinsi Lampung terkait sistem informasinya dapat membantu mempermudah para pelaku usaha untuk mendaftarkan izin usahanya. Namun kendala dalam menggunakan OSS adalah kualitas jaringan internet yang sangat berpengaruh dalam menjalankan sebuah sistem informasi.

A. PENDAHULUAN

Masih adanya kelemahan pada pelaksanaan pelayanan publik yang masih belum memenuhi harapan masyarakat khususnya bagi pemerintah daerah. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, cara yang dapat ditempuh adalah dengan cara penyelesaian pengaduan dan laporan dari masyarakat yang cepat dan tanggap dari penyedia layanan. Segala bentuk pengaduan, kritik, dan laporan kepada suatu instansi yang disampaikan oleh masyarakat dapat menjadi acuan perbaikan pelayanan. Masih belum maksimalnya pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat dilihat dari laporan pengaduan masyarakat yang diterima oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia, sebagai berikut :

No.	Lembaga Negara	Presentase(%)
1	Pemerintah Daerah	39,59%
2	Kepolisian	11,34%
3	Badan Pertanahan Nasional	10,01%
4	Instansi Pemerintah/Kementrian	9,44%
5	BUMN/BUMD	8,27%
6	Lembaga Peradilan	4,01%
7	Lembaga Peradilan Negeri	2,98%
8	Perbankan	2,64%
9	Kejaksaan	1,51%
10	Lembaga Pemerintahan Non-Kementrian	1,50%

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 Ombudsman RI telah mencatat pengaduan masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh lembaga-lembaga di tingkat pusat dan daerah di Indonesia. Tercatat ada tiga instansi yang menempati peringkat tertinggi dalam laporan tersebut, yaitu urutan pertama yang paling banyak pengaduannya adalah di tingkat pemerintah daerah dengan persentase 39,59%, urutan kedua disusul Polri dengan persentase 11,34%. , dan ketiga adalah Badan Pertahanan Negara dengan persentase 39,59%. persentase 10,01%.

Masyarakat selalu mengharapkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah. Pelayanan publik selama ini masih dikenal dengan prosesnya yang rumit, lama, biaya yang mahal, serta memakan waktu yang cukup lama. Hal tersebut terjadi karena masyarakat masih ditempatkan sebagai pihak yang “melayani” bukan pihak yang dilayani. Maka dari itu, diperlukan pembaharuan pelayanan publik dengan membalikkan dan menempatkan

“pelayanan” dan yang “dilayani” dalam arti yang sebenarnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan kepada masyarakat malah berubah menjadi pelayanan publik kepada negara, padahal negara ada untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang membangunnya (Sinambela, 2016). Padahal, keinginan untuk memberikan pelayanan publik secara optimal belum terlaksana dengan bagus karena birokrasi yang kurang tanggap terhadap dinamika penguatan kapabilitas masyarakat, baik melalui mekanisme organisasi sosial maupun mekanisme pasar. Banyak program pemerintah yang tidak mendapat partisipasi dan dukungan dari masyarakat karena program yang tidak sesuai dengan kebutuhan daerah. Perbedaan geografis, budaya, dan ekonomi juga membutuhkan program pembangunan yang berbeda dan menimbulkan kebutuhan yang berbeda (Tresiana, 2016).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mengubah sistem pelayanan dari sistem offline (manual) menjadi sistem online (internet). Sistem offline atau sistem manual yang disibukkan dengan mengurus keperluan, mendatangi instansi atau instansi terkait, dan tidak ada kepastian waktu, diubah menjadi online yang mengutamakan penggunaan teknologi informasi yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Tetapi belum semua masyarakat memahami sistem online, karena tidak semua pelosok tanah air memiliki akses internet yang baik dan tidak semua masyarakat mengenal sesuatu yang berhubungan dengan teknologi. Penataan ulang prosedur pelayanan dilakukan khususnya pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hal ini sesuai dengan Pasal 25 ayat (4) UU No 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, perusahaan penanaman modal yang akan melakukan usaha dan/atau kegiatan wajib memperoleh izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dari instansi yang berwenang, kecuali ditentukan lain dalam undang-undang. Selanjutnya pada ayat (5) diatur jika pelayanan izin usaha dan/atau kegiatan dilakukan melalui PTSP.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat lebih diperbaiki agar lebih efisien, melayani, dan modern, yaitu dengan menerbitkan PP No 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission-OSS. Berdasarkan kebijakan itu, semua pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik melalui Online Single Submission (OSS). Melalui sistem layanan OSS, semua pengurusan izin usaha dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat, mudah dan efisien. Bagi perusahaan syarat dasarnya harus memiliki legalitas badan usaha dari notaris serta bagi usaha perseorangan cukup menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Berdasarkan hal tersebut, sekarang semuanya dapat diselesaikan dengan cara yang mudah yaitu melalui PTSP di daerahnya masing-masing (Robby & Tarwini, 2019).

OSS resmi diluncurkan pada Juli 2018 dengan harapan dapat mempermudah sistem pendaftaran perizinan usaha di Indonesia, baik pusat maupun daerah. OSS sendiri ialah sistem perizinan berusaha dimana seluruh Kementerian Negara atau Lembaga (K/L) hingga pemerintah daerah (Pemda) di Indonesia sudah terintegrasi secara elektronik. Kebijakan tersebut diambil pemerintah bertujuan membantu meningkatkan perekonomian nasional melalui tumbuhnya dunia usaha yang mengeliminasi panjangnya waktu dan rantai birokrasi yang harus dilalui.

PP No. 24 Tahun 2018 bertujuan untuk menyederhanakan proses alur perizinan berusaha dan non-perizinan. Terdapat hal penting dalam PP 24/2018, yaitu penyederhanaan cara akses izin. Dalam hal ini, pelaku usaha tidak lagi harus datang ke DPMPTSP terlebih dahulu untuk memproses pelayanan perizinan. Pelaku usaha dapat memperoleh izin dari lembaga di bawah Presiden langsung melalui OSS. Kedua, OSS merangkum segala bentuk perizinan sehingga beberapa izin yang semula 2 atau 3 izin berbeda, dalam sistem OSS menjadi 1 izin yang sama. Ketiga, membalikkan alur perizinan, dimana pelaku usaha tidak disibukkan dengan mengurus segala bentuk persyaratan, melainkan diberi kesempatan untuk mengakses halaman

OSS terlebih dahulu baru kemudian menyelesaikan komitmen atau persyaratan untuk mendapatkan izin memulai usahanya (Oktakevina, 2019).

Berdasarkan latar belakang, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Implementasi Online Single Submission (OSS) di Provinsi Lampung dengan mengambil judul “Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Pada Pelayanan Perizinan Berusaha Di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu PT. Provinsi Lampung”. Alasan penulis mengambil judul tersebut karena kualitas pelayanan publik yang masih belum optimal khususnya pada pemerintah daerah. Hal ini terlihat dari data pengaduan yang disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia bahwa tingkat pengaduan pelayanan tertinggi terdapat di pemerintah daerah. Kemudian prosedur dan proses dalam pendaftaran izin usaha masih berbelit-belit dan belum ada kepastian waktu. Sehingga peneliti ingin mengetahui apakah Online Single Submission (OSS) dalam pelayanan perizinan dapat meningkatkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang selama ini masih kurang optimal khususnya dalam pelayanan perizinan berusaha bagi pemerintah daerah.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Informasi Manajemen

Menurut Husein & Wibowo dalam (Farizky, 2016), Sistem berfungsi untuk menampung, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam organisasi dan merupakan komponen yang saling berhubungan. Selanjutnya menurut Al-Bahra bin Ladja Mudin dalam (Farizky, 2016) menyebutkan bahwa sistem merupakan kumpulan dari komponen yang saling berinteraksi guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Dengan arti lain, sistem juga mendukung pengelolaan data, dengan membentuk aliran informasi yang digunakan untuk pengambilan keputusan.

Terdapat banyak teori yang digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Pilihan pengukuran harus mempertimbangkan aspek-aspek seperti aspek sistem informasi, tujuan penelitian, konteks organisasi yang menggunakannya, serta variabel independen yang digunakan untuk menilai keberhasilannya, metode penelitian, dan tingkat analisis. baik pada tingkat individu, komunitas atau organisasi. Di antara berbagai studi tentang faktor kesuksesan sistem informasi, model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean telah menarik minat para peneliti. Model yang dikembangkan oleh (DeLone & McLean, 2003) mengusulkan 6 (enam) dimensi utama dari kesuksesan sistem informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, Minat memakai, kepuasan pengguna, manfaat-manfaat bersih.

Pelayanan Publik

Sinambela dalam (Monoarfa, 2012) menyatakan bahwa Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang memberikan manfaat dalam satu kesatuan yang utuh, serta menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terpusat pada suatu produk fisik. Pelaksanaan Pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dimana seluruh kegiatan dilaksanakan oleh para penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan pemenuhan kebutuhan publik. Dalam hal ini, yang sebut sebagai pelaksana pelayanan publik yaitu instansi pemerintah yang terdiri dari satuan kerja atau unit organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah non departemen, Sekretariat lembaga tertinggi dan tertinggi negara, Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk instansi dan instansi (Mahmudi dalam (Monoarfa, 2012).

Pelayanan publik tidak ditentukan hanya dari melihat instansi pelaksanaannya, yaitu pemerintah atau swasta. Tetapi, pelayanan publik harus dilihat dari sifat dan karakteristik pelayanan itu sendiri, tidak dari sumber pendanaan dan lembaga pelaksana. Terdapat kriteria yang menentukan sebuah pelayanan termasuk pelayanan publik atau bukan, yaitu sebagai berikut :

1. Kriteria yang pertama yaitu adalah sifat dari barang dan jasa itu sendiri. Barang dan jasa yang termasuk dalam barang publik umumnya tidak bisa disediakan oleh swasta atau berikan ke pasar karena tidak dapat mengontrol siapa yang menggunakan barang dan jasa tersebut. Padahal, barang dan jasa tersebut sangat penting bagi kehidupan masyarakat luas. Contohnya, pelayanan kesehatan, pendidikan dasar, preventif dan pertahanan negara, serta pembangunan jalan umum. Seluruh pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang hanya bisa disediakan oleh negara, sehingga pelayanan tersebut termasuk kedalam bagian dari pelayanan publik (Stiglitz, Ostrom, Gradner, & Walker dalam Dwiyanto, 2017).
2. Kriteria kedua yang digunakan untuk menggambarkan pelayanan publik adalah tujuan penyedia barang dan jasa. Penyediaan barang dan jasa yang dilakukan untuk mencapai tujuan negara, walaupun barang dan jasa tersebut bersifat privat, namun bisa dikatakan sebagai pelayanan publik. Tujuan dan misi negara biasanya diatur dalam peraturan perundang-undangan. Misalnya pelayanan publik untuk memenuhi tujuan negara adalah pelayanan kesehatan, pendidikan dan jaminan sosial. Setiap masyarakat memiliki hak dan kebutuhan dasar yang harus dijamin pemenuhannya oleh negara. Negara memiliki kewajiban untuk memelihara akses warganya untuk mendapatkan berbagai pelayanan dasar yang merupakan kebutuhan masyarakat agar hidup layak dan bermartabat. Layanan tersebut harus didapatkan oleh publik tanpa terkecuali, tanpa memandang ras, gender status sosial ekonomi, suku, agama, dan karakteristik subjektif lainnya.

Penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang diberikan oleh pemerintah, yang dalam hal ini yaitu pegawai, pejabat, pejabat, dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi. penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan warga negara atas barang, jasa, pelayanan administrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan-undangan

C. METODE

Metode penelitian erat kaitannya dengan jenis penelitian yang akan digunakan, karena dengan menggunakan metode dan jenis penelitian yang tepat akan membantu proses pengelolaan data dan dapat menghasilkan hasil penelitian yang maksimal. Penulisan penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Nugrahani, 2014) Metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku dari orang-orang yang diamati. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi alam, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih pada observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi.

1. Menurut Esterbag dalam (Sugiyono, 2014), menyatakan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab. Teknik pengumpulan data ini didasarkan pada pengetahuan dan keyakinan pribadi.
2. Menurut Marshall dalam (Sugiyono, 2014) observasi merupakan *“trough observation, the research learn about behavior and the meaning attached to those behavior”*.
3. Dokumentasi yaitu, teknik pengumpulan data yang bersumber dari catatan-catatan yang telah berlalu. Data dapat berupa gambar, tulisan, atau karya monumental seseorang. Penelitian ini merupakan pelengkap dari penggunaan wawancara dan observasi dalam

penelitian ini. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa dokumen atau arsip yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha pada Dinas Penanaman Modal Provinsi Lampung dan PTSP.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Online Single Submission (OSS) pada Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung dalam hal:

1. Kualitas Sistem

Kualitas sistem adalah kualitas suatu sistem yang digunakan sebagai kinerja atau kemampuan keseluruhan dalam suatu sistem informasi. Kualitas sistem dalam hal ini adalah kualitas produk dari aplikasi sistem informasi. Kualitas sistem ini dilihat dari kemudahan penggunaan dan kecepatan akses sistem informasi. Kualitas sistem yang dimaksud dalam penelitian ini adalah karakteristik OSS seperti kemudahan penggunaan dan kecepatan akses sistem saat dijalankan. Dalam hal ini DPMPTSP Provinsi Lampung selaku pelaksana di tingkat provinsi dalam menjalankan OSS menyatakan bahwa pada awal pengenalan sistem tidak ada kesulitan dengan kata lain sistem OSS mudah digunakan dan sistem juga merespon dengan baik saat dijalankan jika kualitas jaringan internet yang baik. Menurut pengguna sistem, dalam hal ini pelaku usaha menyatakan bahwa sistem OSS mudah digunakan dan kecepatan aksesnya juga baik tergantung dari kualitas jaringan internet. Sistem OSS menyederhanakan dan mempercepat proses pendaftaran izin usaha.

Sejalan dengan teori DeLone & McLean, (2003) menyatakan jika kualitas sistem dari OSS mudah digunakan dan dioperasikan oleh pelaksana yaitu DPMPTSP Provinsi Lampung dan oleh pelaku usaha yang mendaftarkan izin usaha. Bentuk software tidak membingungkan dan bahasa yang digunakan mudah dipahami. Sistem OSS juga merespon dengan cepat saat dijalankan jika kualitas jaringan internet bagus, hal ini dikarenakan OSS merupakan sistem online, kualitas jaringan internet sangat berpengaruh dalam menjalankan sistem. Dalam implementasi sistem OSS di DPMPTSP Provinsi Lampung, komponen yang dibutuhkan yaitu Hardware untuk mendukung implementasi OSS sudah mencukupi untuk memenuhi kebutuhan, hal ini dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang tersedia di DPMPTSP Provinsi Lampung. Perangkat lunak dalam sistem OSS sangat mudah digunakan seperti yang telah disampaikan oleh pelaksana yaitu DPMPTSP Provinsi Lampung khususnya Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dan dari segi pengguna OSS yaitu pelaku usaha. Bahasa yang terdapat dalam sistem juga mudah dipahami dan tidak membingungkan bagi pelaku usaha. Berdasarkan proses implementasi OSS dalam pelayanan izin usaha yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Lampung telah dilaksanakan dengan baik. Terlihat bahwa dalam penggunaan sistem tidak ada kendala dan sistem mudah digunakan dari segi pelaksana maupun dari segi pelaku usaha. Kecepatan sistem dipengaruhi oleh kualitas jaringan internet, semakin baik kualitas jaringan internet maka semakin cepat respon dari sistem OSS dan sebaliknya jika kualitas jaringan buruk maka akan memperlambat respon dari sistem OSS.

2. Kualitas Informasi

Untuk mengukur keberhasilan sebuah sistem informasi variabel utama yang digunakan yaitu kualitas informasi. Kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh aplikasi sistem informasi. Kualitas informasi terlihat pada keluaran sistem informasi, berhubungan dengan nilai, manfaat dari informasi yang dihasilkan (Pitt dan Watson, dalam (Wahyuni, 2011). Kualitas informasi adalah karakteristik yang diinginkan dari output yang dihasilkan oleh sistem. Kualitas informasi berbentuk

keluaran informasi mengenai nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi informasi yang dihasilkan serta kegunaan informasi (DeLone & McLean, 2003).

- a. Nomor Induk Berusaha (NIB)
- b. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- c. Bukti Pendaftaran BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan
- d. Pengesahan Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing
- e. Notifikasi Kelayakan untuk memperoleh fasilitas fiskal

Bentuk informasi mengenai penggunaan sistem OSS yang disampaikan kepada pelaksana dan pengguna dalam hal ini adalah memberikan sosialisasi terkait penggunaan OSS. Sosialisasi yang diterima oleh pemerintah daerah dimana dalam hal ini adalah DPMPTSP Provinsi Lampung diberikan dari pemerintah pusat. Bentuk informasi yang diberikan adalah sosialisasi tentang OSS, pelatihan dan bimbingan teknologi (Bimtek) penggunaan OSS. Metode pemberian sosialisasi dan pelatihan dilakukan dengan dua cara, yaitu pertama, pemerintah daerah menerima undangan dari pemerintah pusat untuk mengikuti sosialisasi dan pelatihan. DPMPTSP Provinsi Lampung mengirimkan dua hingga tiga orang untuk mengikuti sosialisasi dan pelatihan tersebut. Kedua, pemerintah daerah mengundang pusat untuk memberikan pelatihan di daerah. Pelatihan ini dilakukan minimal setahun sekali. Hal ini dikarenakan OSS sering mengalami pembaruan sistem, oleh karena itu pelatihan dilakukan minimal setahun sekali. Bentuk informasi sistem OSS yang diberikan kepada pelaku usaha adalah dengan memberikan sosialisasi dan bimbingan penggunaan OSS. Sosialisasi ini diberikan oleh lembaga-lembaga yang sesuai dengan bidang usaha yang dijalankan. Setelah terbitnya OSS untuk pendaftaran izin usaha, masih ada pelaku usaha yang mendaftar secara manual yaitu dengan datang langsung ke DPMPTSP Provinsi Lampung. Dalam situasi ini, DPMPTSP akan menginformasikan dan menjelaskan secara langsung kepada pelaku usaha mengenai sistem pendaftaran usaha yang baru. Selain sosialisasi dan pembinaan, bentuk informasi yang diberikan adalah melalui platform media sosial, pemberitaan, website DPMPTSP Provinsi Lampung dan pemasangan baliho.

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah dukungan yang diterima pengguna dalam organisasi dan sumber daya penyedia layanan sistem informasi. Contohnya adalah daya tanggap, kemampuan teknis dan empati para pegawai. Terdapat beberapa hal yang wajib diperhatikan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu daya tanggap dan kepastian pelayanan (DeLone & McLean, 2003). Kualitas layanan adalah sesuatu yang harus langsung dilakukan dan tetap mendapatkan kepercayaan. Kualitas layanan bisa juga didefinisikan sebagai sesuatu yang membantu pengguna sistem atau aplikasi. Untuk melihat kualitas pelayanan (*service quality*) dapat dilakukan dengan membandingkan tanggapan pengguna sistem terhadap pelayanan yang diperoleh dengan fakta yang sebenarnya diharapkan atau diinginkan dari atribut-atribut yang ada (Hidayatullah et al., 2020).

Sistem OSS dibuat oleh pemerintah untuk mengurangi masalah birokrasi dalam memperoleh izin yang berbelit-belit dan memakan waktu. Sesuai dengan tujuan didirikannya, layanan sistem OSS telah membantu mempermudah proses pengurusan izin usaha bagi pelaku usaha. Sistem OSS telah terintegrasi dengan sistem perizinan dari instansi pemerintah seperti sistem Administrasi Hukum Umum (AHU), Direktorat Jenderal Pajak untuk pengelolaan NPWP, dan sistem perizinan lainnya. Artinya data yang dimasukkan ke laman OSS adalah data yang asli dan terintegrasi dalam sistem

instansi pemerintah terkait. Dalam hal ini pemeriksaan terkait data pelaku usaha dapat dilakukan dengan mudah oleh DPMPTSP Provinsi Lampung selaku pelaksana.

Dalam pelaksanaan OSS, selain kualitas pelayanan sistem yang baik, DPMPTSP Provinsi Lampung juga memberikan pelayanan yang baik kepada para pelaku usaha yang datang untuk memenuhi komitmennya kepada DPMPTSP Provinsi Lampung. Pelayanan yang diberikan DPMPTSP Provinsi Lampung dilakukan mulai Senin sampai Jumat pukul 08.00-16.00 WIB. Terdapat tempat yang jelas untuk pelaksanaan pelayanan yang terdiri dari loket informasi, loket pelayanan dan ruang tunggu. Ada dua hingga tiga staf yang tersedia di setiap loket untuk melayani para pelaku usaha. Sistem pembagian tugas para pelayan adalah dengan menggunakan sistem piket atau bergiliran.

4. Minat Memakai

Minat Memakai (*use*) mempunyai beberapa dimensi, yaitu penggunaan wajib atau sukarela, pengguna mendapatkan informasi atau tidak menerima informasi terkait sistem informasi. DeLone dan McLean mengusulkan pengukuran alternatif, yaitu kesadaran untuk menggunakan. Minat menggunakan adalah sikap, dan yang dimaksud penggunaan adalah perilaku. Penggunaan OSS bagi pelaku usaha bersifat wajib, hal ini dikarenakan sistem OSS dibuat untuk mempermudah proses pendaftaran izin usaha. Sistem OSS ini memudahkan pelaku usaha untuk mengurus izin usaha dan memudahkan pemerintah dalam menginput data terkait pelaku usaha. Permohonan izin usaha yang diajukan oleh pelaku usaha kepada DPMPTSP Provinsi Lampung melalui OSS berasal dari sektor perhubungan, lingkungan hidup dan kehutanan, perindustrian, kesehatan, PUPR, perdagangan, koperasi dan UMKM. Data di atas merupakan jenis izin usaha yang telah disetujui atau izin yang telah berlaku efektif yang pendaftaran izin usahanya melalui sistem OSS.

5. Kepuasan Pengguna

Sejalan dengan teori (DeLone & McLean, 2003) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna berhubungan dengan respon penerima terhadap penggunaan output sistem informasi. Pengguna dan kepuasan pengguna memiliki hubungan yang erat. Pengguna harus mendahului kepuasan pengguna sebagai proses, namun pengalaman positif karena menggunakan akan menghasilkan kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Kepuasan pengguna akan membantu meningkatnya minat untuk menggunakan. Pengukuran kepuasan pengguna dapat dilihat dari kepuasan terhadap informasi yang diterima dan dibutuhkan, kepuasan terhadap perangkat lunak. Kepuasan pengguna sistem (*user satisfaction*) ialah tanggapan dan umpan balik yang berasal dari pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif seberapa besar pengguna menyukai sistem yang digunakan (Wahyuni, 2011).

Berdasarkan Rating dan Review yang diberikan oleh pengguna sistem. Respon yang diberikan oleh pelaku usaha sudah baik. Pelaku usaha merasa setelah penerapan OSS untuk proses pendaftaran izin usaha, proses pengurusan izin menjadi lebih efisien. Pelaku usaha tidak lagi harus mendatangi instansi terkait untuk proses pendaftaran izin usaha. Sistem OSS telah terintegrasi dengan institusi pemerintah lainnya, sehingga pelaku usaha tidak lagi disibukkan dengan rangkaian birokrasi yang panjang dan berbelit-belit. Selain kepuasan dari sistem OSS, kepuasan juga terdapat pada pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Lampung. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Provinsi Lampung. Pada IKM DPMPTSP Provinsi Lampung memperoleh skor 81,33 yang termasuk dalam kategori baik. Pelayanan ini dimulai dari persyaratan yang harus disiapkan, prosedur pelayanan, waktu, biaya, sikap pegawai

hingga mekanisme pelayanan. Penggunaan OSS untuk pendaftaran izin usaha menurut pelaku usaha cukup memuaskan. Hal ini terlihat dari kegunaan OSS itu sendiri yang dapat mempermudah para pelaku usaha untuk mendaftarkan usahanya dengan lebih cepat dan ringkas. Pelaku usaha dapat mendaftarkan izin usahanya kapan saja dan dimana saja karena OSS bersifat online yang dapat diakses kapan saja.

6. Manfaat-Manfaat Bersih

Dalam model ini, DeLone dan McLean menyatukan antara dampak organisasi dan dampak individu ke dalam satu variabel, yaitu manfaat bersih. Tujuan dari penggabungan ini yaitu untuk menjaga model tetap sederhana (parsimony). Jika manfaat bersih positif akan memperkuat minat menggunakan, dan menggunakan serta tingkat kepuasan pengguna. Umpan balik ini masih berlaku bahkan untuk keuntungan bersih negatif. Ukuran yang digunakan dalam variabel ini adalah peningkatan produktivitas individu dan prestasi kerja. Dari pelaksanaan pendaftaran izin usaha dengan menggunakan OSS yaitu dari DPMPTSP Provinsi Lampung terutama di bidang Perizinan dan Non Perizinan Pelaksanaan, manfaat dan dampaknya baik bagi kinerja pegawai. Dengan diterapkannya OSS ini kemampuan pegawai di DPMPTSP Provinsi Lampung menjadi lebih baik dalam hal pemanfaatan teknologi. Sebelum menggunakan OSS untuk proses pendaftaran izin usaha, staf DPMPTSP Provinsi Lampung terlebih dahulu mengikuti pembinaan dan pelatihan terkait sistem OSS. Penggunaan OSS sendiri memberikan kemudahan dan kecepatan bagi pegawai untuk menginput data bagi pelaku usaha yang mendaftarkan izin usahanya. Pegawai tidak lagi disibukkan dengan pengecekan data karena data yang diinput ke sistem OSS sudah sesuai dengan aslinya. Selain pemerintah daerah, manfaat penggunaan OSS juga didapatkan oleh para pelaku usaha. Bagi para pelaku usaha ke depannya pasti sudah tidak asing lagi dengan E-Government. Kemampuan pemanfaatan teknologi bagi pelaku usaha juga akan semakin baik setelah adanya sosialisasi dan pembinaan sistem informasi layanan online.

7. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung

a. Faktor Pendukung Implementasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Lampung

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor terpenting dalam proses penerapan OSS dalam pelayanan perizinan usaha, hal ini karena tanpa adanya SDM yang berkualitas maka proses pelayanan tidak akan berjalan dengan baik. Menurut Straub dan Atner dalam Utama (2020), menjelaskan bahwa manusia merupakan sumberdaya yang penting dalam sebuah organisasi. Manusia memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman untuk mencapai tujuan organisasi. Narasumber yang berperan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha menggunakan OSS adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelatihan penggunaan OSS, mendapatkan pelatihan, pembinaan dan sosialisasi sebelum OSS resmi dilaksanakan. Infrastruktur atau infrastruktur. Sarana prasarana juga penting untuk menunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan. Dalam hal ini infrastruktur yang dimaksud adalah peralatan, perlengkapan dan fasilitas yang diperlukan dalam proses penggunaan sistem OSS seperti jaringan internet, komputer dan peralatan elektronik lainnya. Dukungan dari Pelaksana dan Sasaran Program. Implementasi kebijakan tentunya harus mendapat dukungan dari para pelaksana maupun mereka yang menjadi sasaran program. Karena masyarakat ingin melaksanakan kebijakan tersebut adalah adanya rasa hormat dari masyarakat terhadap keputusan dan kewenangan pemerintah serta kesadaran masyarakat untuk melaksanakannya.

b. Faktor Penghambat Implementasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Lampung

Faktor penghambat merupakan segala sesuatu yang mempunyai sifat menghalangi dan menghambat berjalannya sesuatu. Faktor utama yang menjadi kendala dalam menggunakan OSS adalah kualitas jaringan internet. OSS merupakan sistem layanan online, oleh karena itu jaringan internet sangat mempengaruhi kelancaran penggunaan OSS. Jika kualitas jaringan internet bagus maka sistem OSS akan mudah dan cepat merespon ketika diketik dijalankan atau dioperasikan, begitu pula sebaliknya jika kualitas jaringan internet buruk maka sistem OSS akan mengalami proses yang lambat ketika dijalankan atau dioperasikan. Oleh karena itu kualitas jaringan internet menjadi salah satu faktor penting dalam penggunaan sistem OSS.

E. PENUTUP

OSS ialah upaya pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik khususnya pada pelayanan perizinan berusaha. Kualitas pelayanan publik yang selama ini dikenal dengan rantai birokrasinya yang panjang, prosesnya berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu dan biaya membuat masyarakat mengeluhkan hal tersebut. Sistem OSS membantu mempermudah pendaftaran izin usaha bagi para pelaku usaha. Dimana bentuk dari sistem OSS yang mudah untuk digunakan oleh para pelaku usaha. Sistem OSS ini membalik proses alur perizinan, dimana pelaku usaha dapat mengakses laman OSS dahulu untuk mendaftarkan izin usaha kemudian selanjutnya mendatangi instansi untuk memenuhi komitmen yang telah ditentukan. Dengan menggunakan sistem OSS ini proses pendaftaran izin usaha menjadi lebih efektif, cepat dan mudah. Namun dalam penggunaan sistem yang menjadi kendala adalah kualitas jaringan internet, karena OSS merupakan sistem yang berbasis teknologi maka kualitas jaringan internet sangat mempengaruhi ketika menjalankan sistem.

Ucapan Terima Kasih

Saya mengucapkan terimakasih untuk semua pihak yang sudah membantu serta berkontribusi dalam penelitian ini, khususnya kepada pihak Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Lampung serta para informan yang sangat partisipatif dan inovatif.

DAFTAR PUSTAKA

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Gadjah Mada University Press. <https://books.google.co.id/books?id=rrtjDwAAQBAJ&pg=PA8&dq=pelayanan+publik&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjvKv-4vLtAhUjgdgFHVwvAqgQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=pelayanan+publik&f=false>
- Farizky, A. R. (2016). Sistem Informas Penggajian Pegawai Dinas Perhubungan Dan Lljaj Jawa Timur. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas*, 8–20. <http://jurnal.stmik-dci.ac.id/index.php/jumantaka/article/view/364>
- Hidayatullah, S., Khourouh, U., & Windhyastiti, I. (2020). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone And McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi*. 6(1), 44–52.

- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9.
- Nugrahani, & H. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cakra Book. http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:WfPAC2suOtQJ:scholar.google.com/+metode+penelitian+kualitatif+deskriptif&hl=id&as_sdt=0,5.
- Oktakevina, A. M. (2019). Agar OSS Tak Hanya Menjadi Sarana Obral Investasi. *Ombudsman RI*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--agar-oss-tak-hanya-menjadi-sarana-obral-investasi>.
- Robby, U. B., & Tarwini, W. (2019). INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57. <https://doi.org/10.23960/administratio.v10i2.98>
- Sinambela. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta CV.
- Tresiana, N. (2016). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik* (M. Nizar (ed.); 1st ed.). CV Pustaka Ilmu Grup.
- Wahyuni, T. (2011). Uji Empiris Model Delone Dan Mclean Terhadap Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA). *Jurnal BPPK*, 2, 4–24.