



Pendampingan Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai

Ririn Mahruf¹, Ismawati Doembana², Syaika Yanti³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Luwuk

Email : ¹ririnmahruf35@gmail.com, ²ismadoembana84@gamil.com, ³syaikehalimu2001@gmail.com

Abstract

In order to accelerate and increase investment and business capital, Government Regulation Number 24 of 2018 concerning Electronic Integrated Business Licensing Services was drafted. Based on this policy, all service permits try to be integrated by the center through one system, namely Online Single Submission (OSS). OSS is a licensing service system that aims to streamline licensing efforts and create an integrated licensing service model that is fast, cheap and provides certainty. The Banggai Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service is one of the regional government agencies in Banggai Regency which implements a one-stop service system as an official agency specifically tasked with providing licensing services that directly touch the community, one of which is the Business Licensing Service through OSS. The aim of implementing this activity is to provide strengthening of the apparatus in improving the quality of Business Licensing Services through OSS efficiently and effectively. The implementation method used in this activity is using a mentoring method aimed at the Banggai Regency Investment and One Stop Integrated Services Service. The implementation includes several stages, namely starting from observation, coordinating with officers in the Licensing and Business Services sector, then assistance is carried out at the office of the Investment and One-Stop Integrated Services Service, accompanied directly by officers. The results of the implementation of the Electronically Integrated Online Single Submission (OSS) Business Licensing Service at the Banggai Regency One Stop Integrated Service Investment Service have been implemented, but there are still obstacles in conveying information that have not been fully accepted by the public. Through this activity, it is hoped that it can improve the quality of the Implementation of Business Licensing Services through (OSS).

Keywords: *Online Single Submission (OSS), Implementation, DPMPTSP*

Abstrak

Dalam rangka percepatan dan peningkatan modal penanaman dan berusaha, disusunlah Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua perizinan pelayanan berusaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui satu sistem yaitu *Online Single Submission* (OSS). OSS merupakan sistem layanan perizinan yang bertujuan untuk kelancaran perizinan yang berusaha dan menciptakan model pelayanan perizinan terintegrasi yang cepat, murah serta memberi kepastian. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kabupaten Banggai yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu sebagai instansi dinas yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan masyarakat dengan, salah satunya yaitu Pelayanan Perizinan Berusaha melalui OSS. Tujuan pelaksanaan kegiatan ini adalah untuk memberikan penguatan aparatur dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha melalui OSS dengan efisien dan efektif. Metode pelaksanaan yang dilakukan dalam kegiatan tersebut yaitu menggunakan metode pendampingan yang ditujukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai. Adapun pelaksanaannya meliputi beberapa tahapan yaitu dimulai dari observasi, melakukan koordinasi dengan petugas bidang Pelayanan Perizinan dan Berusaha selanjutnya dilaksanakan pendampingan yang dilakukan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang didampingi langsung oleh petugas. Hasil dari Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai sudah dijalankan, namun masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi

yang belum sepenuhnya dapat diterima oleh masyarakat. Melalui kegiatan ini harapannya dapat meningkatkan kualitas Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha melalui (OSS).

Kata Kunci : *Online Single Submission (OSS)* , Implementasi, DPMPTSP

A. PENDAHULUAN

Dengan perkembangan teknologi yang semakin modern, perkembangan dan kemajuan sektor pelayanan publik juga terus mengoptimalkan efisiensi dan meningkatkan efisiensi. Kecanggihan inovasi yang diciptakan negara memunculkan ide-ide baru sebagai bentuk pengelolaan kekuasaan yang efektif dan efisien. Memanfaatkan kecanggihan teknologi yang ada dalam layanan perizinan yang disediakan dalam format *online* sehingga memungkinkan pengguna layanan perizinan, baik badan usaha maupun perorangan, untuk mendapatkan layanan perizinan secara efisien dan efektif, yang pada akhirnya dapat mencapai kepuasan khalayak yang diinginkan (Prabawati *et al.* , 2018) .

Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya . Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan efisiensi usaha dengan percepatan pelaksanaan yang disusun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui 1 (satu) Sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik *Submisi Tunggal Online* (OSS) (Robby dan Tarwini, 2019) .

Hadirnya OSS berfungsi untuk mempermudah pengurusan perizinan berusaha baik pemeliharaan untuk melakukan usaha, izin usaha, maupun izin operasional usaha baik di tingkat daerah atau pusat, mempermudah memperoleh izin secara aman, cepat dan real time sehingga dapat meningkatkan modal penanaman dan berusaha terutama pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelaksanaan pelayanan perizinan diusahakan melalui sistem OSS oleh pelaku usaha sebagai pengguna dengan mengakses secara *online* ke situs web OSS yakni <https://oss.go.id/portal/> lalu melakukan prosedur pendaftaran membuat user ID dengan menginputkan data seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), tanggal lahir, nomor telepon seluler, alamat email dan kode *captcha*. Dimana selanjutnya Lembaga OSS akan mengirimkan email konfirmasi berupa *username* dan *password* yang digunakan untuk login ke dalam situs OSS. Setelah itu akun siap digunakan untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Izin Usaha (Rahayu, Pasetle dan Khaerani, 2021) .

Saat ini permasalahan yang terjadi pada implementasi pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) yaitu masyarakat yang tidak terbiasa memakai cara *online* atau takut salah memasukkan data. Hal ini didukung dengan hasil wawancara kepada salah satu pelaku usaha perseorangan, Ibu Nuraini yang menyampaikan:

Saya sebagai masyarakat pelaku calon usaha perseorangan ketika ingin membuka usaha awalnya juga bingung terkait dengan pengurusan izin yang katanya sekarang bisa melalui *online* karena saya juga tidak begitu paham mengenai hal-hal *online* dan takut salah input data”. (Sumber: Wawancara Ibu Nuraini, pelaku calon usaha perseorangan, 18 Januari 2022, pukul 10.25).

Berdasarkan permasalahan tersebut, kini semua bisa teratasi dengan cara mudah yaitu dengan datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terdekat. Disana petugas akan membantu sampai beres. Dengan adanya layanan perizinan dengan sistem elektronik ini masyarakat hanya perlu mendatangi kantor dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terdekat dan akan didampingi oleh petugas dalam menyelesaikan permasalahan perizinan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu (Diki Mulya Putra, 2019) .

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banggai merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kabupaten Banggai yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu sebagai instansi dinas yang khusus memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan dengan masyarakat. Kemudahan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) dalam pelaksanaannya yang dapat diakses sendiri oleh pelaku usaha secara *online*, namun tanggungjawab serta peran DPMPTSP Kabupaten Banggai tetap berlaku sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta peraturan yang ada dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

TUJUAN

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan penguatan kapasitas aparatur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam rangka meningkatkan kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik melalui Online Single *Submission* (OSS) yang merupakan tugas dan fungsi serta peraturan yang ada.

B. METODE

Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Pendampingan ini dilaksanakan tanggal 18 – 25 Januari 2023, yang diawali dengan tahapan observasi sampai pada tahapan pelaksanaan yang bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai provinsi Sulawesi Tengah.

Prosedur Kerja

Pada tahap Pelaksanaan kegiatan ini dimulai dengan tahapan observasi kepada petugas di Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai, kemudian dilanjutkan dengan koordinasi kepada petugas di Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dan yang menjadi narasumber/pendamping adalah Mahasiswa sendiri yang berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu setelah melakukan koordinasi di lanjutkan dengan pelaksanaan persiapan pendampingan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Tahapan-tahapan dengan metode pelaksanaan kegiatan disajikan pada tabel berikut ini:

Tahapan pelaksanaan	Kegiatan	Metode	Materi
Observasi	Melakukan observasi di Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai	Pertemuan dengan petugas Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	Observasi mengenai sejauh mana pemahaman masyarakat sebagai calon pelaku usaha dalam melakukan prosedur pendaftaran Perizinan dan Berusaha Terintegrasi Elektronik secara melalui <i>website Pengiriman Tunggal Online</i> (OSS)
Koordinasi	Melaksanakan Koordinasi Dengan petugas di Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan berkenaan Dengan waktu, narasumber dan pelaksanaan kegiatan pendampingan.	Pertemuan dengan petugas di Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	<ul style="list-style-type: none"> - Koordinasi dengan petugas di Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan terkait waktu dan sumber dayanya. - Koordinasi dengan teman kelompok tentang penetapan waktu pelaksanaan pendampingan.
pelaksanaan	Pendampingan Implementasi Pelayanan Perizinan Usaha Terintegrasi Secara Elektronik <i>Online Single Submission</i> Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai	Pertemuan dengan petugas di Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	<ul style="list-style-type: none"> - Penerapan petugas administrasi secara digital - Penggunaan website <i>Online Single Submission</i> (OSS) dalam melakukan pendaftaran Perizinan dan Berusaha - Implementasi sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik <i>Online Single Submission</i> (OSS) <p>Situs web : https://oss.go.id/portal/</p>

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan Pendampingan Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Provinsi Sulawesi Tengah dilaksanakan dalam bentuk tatap muka langsung antara pelaksanaan kegiatan, narasumber dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Kegiatan pendampingan ini memberikan sebuah pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat dalam melakukan prosedur pendaftaran Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS). Kemajuan di bidang teknologi berdampak pada kemajuan peradaban masyarakat modern, sehingga menuntut inovasi. Perkembangan pengelolaan pemerintahan juga mengikuti perkembangan zaman, salah satunya melalui inovasi *electronic Government*. *Electronic Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terbaru oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat. Pelaku bisnis dan lingkungan pemerintah menggunakan aplikasi berbasis web dalam rangka mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, meningkatkan pendapatan, dan mengurangi ongkos dalam penyelenggaraan pemerintahan. Keberhasilan *electronic Government* sangat bergantung pada respon kepuasan masyarakat untuk menggunakan layanan ini. Jika dalam penggunaan memiliki masalah rendahnya kinerja layanan tersebut maka masyarakat akan tidak puas begitu pula sebaliknya jika kinerja dari layanan tersebut sudah memenuhi harapan masyarakat maka respon masyarakat juga akan baik ke instansi tersebut.

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang kurang memahami prosedur pendaftaran perizinan dan berusaha melalui website OSS juga dari segi fasilitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai masih kurang dalam hal jumlah operator OSS yang melayani pendampingan OSS. Sehingga dalam hal ini menurut kami perlu ditingkatkan pelayanannya melalui website OSS.

A. Kegiatan Observasi

Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 18 Januari 2023 bertempat di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai. Kegiatan ini dilakukan melalui wawancara dengan salah satu petugas di Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman yang dimiliki oleh instansi/dinas dalam

Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai selama ini.



Gambar 1. Observasi dengan petugas Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai.

B. Koordinasi Kegiatan

Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 23 Januari 2023 bertempat di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai. Kegiatan ini dilakukan bertujuan untuk mendapatkan informasi kapan akan dilaksanakan kegiatan pendampingan tersebut serta menentukan siapa saja yang akan dilibatkan dalam kegiatan tersebut serta muatan apa saja yang perlu didampingi dalam rangka pelaksanaan prosedur teknis pendaftaran perizinan dan berusaha melalui website OSS.

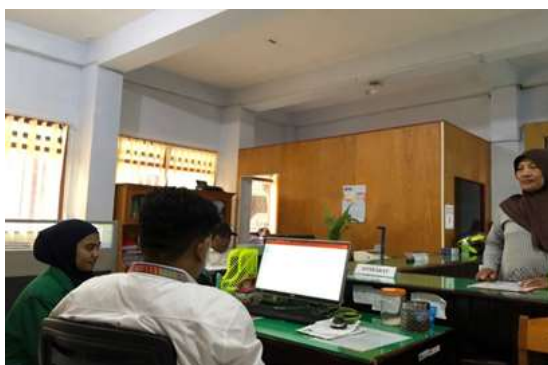


Gambar 2. Koordinasi Mahasiswa dengan petugas Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP dalam rangka persiapan pelaksanaan Pendampingan.

C. Pelaksanaan Pendampingan

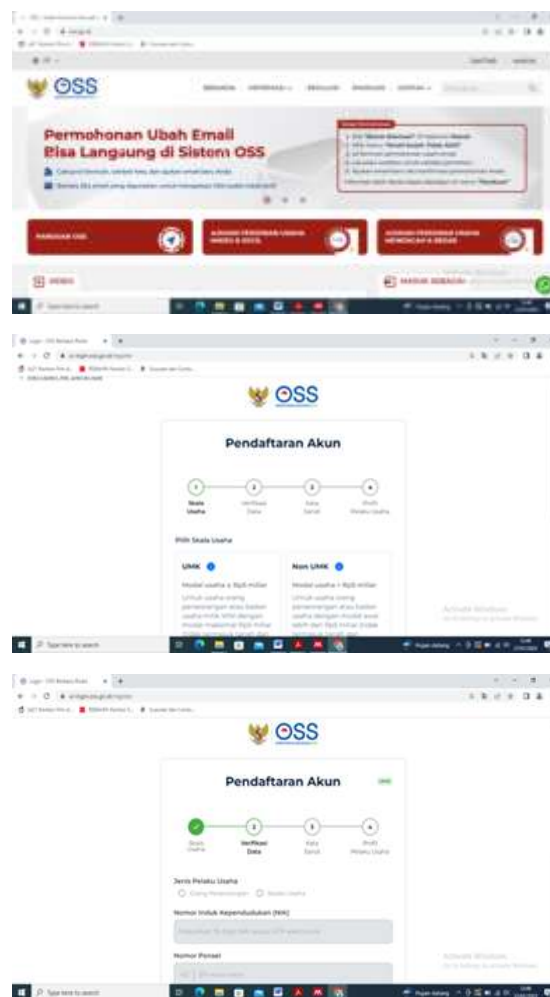
Pelaksanaan Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 25 Januari 2023 bertempat di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai dengan tujuan untuk

meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS) *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai. Adapun pendampingan yang dilakukan yakni penggunaan website *Online Single Submission* (OSS) dalam melakukan pendaftaran Perizinan dan Berusaha dan Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) melalui website: <https://oss.go.id/portal/>. Dalam pelaksanaannya yang menjadi narasumber/pendamping adalah mahasiswa KKP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai itu sendiri sedangkan yang didampingi adalah petugas di Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Selanjutnya dalam pendampingan tersebut petugas yang antusias ditunjukkan dengan petugas proaktifnya dalam kegiatan tersebut. Dari hasil pelaksanaan pendampingan tersebut diharapkan petugas bisa konsisten dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Sehingga implementasi pelayanan perizinan diusahakan secara elektronik melalui OSS dapat berjalan secara efisien juga efektif serta masyarakat pun merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.



Petugas Bidang Pelayanan

Gambar 3. Implementasi Kegiatan Pendampingan dengan Petugas Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPSTP



Gambar 4. Website Sistem Elektronik (OSS) yang Terintegrasi dan Berbasis https://oss.go.id/portal

D. KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat tentang Pendampingan Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai yang dilakukan dalam bentuk pendampingan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat partisipasi dari mitra program pengabdian kepada masyarakat sangat memberikan dampak positif bagi terlaksananya program Pendampingan Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Pengajuan Tunggal Online* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai.
2. Kegiatan ini sangat membantu petugas/staf bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai pelaksana yang memberikan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS) mengadakan pendampingan pelatihan akses perizinan. Dengan adanya tambahan pendampingan pelatihan akses

- perizinan diharapkan agar masyarakat calon pelaku usaha dapat menerapkan atau mempraktekkan prosedur pengurusan izin melalui OSS sendiri dimana pun dan kapan pun.
3. Kegiatan ini dapat dijadikan data dasar atau pembandingan data untuk acuan bagi organisasi sosial kemasyarakatan.
 4. Kegiatan ini memberikan penguatan terhadap kapasitas aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik melalui *Online Single Submission* (OSS).

E. DAFTAR PUSTAKA

- Diki Mulya Putra, J. (2019) 'PELAKSANAAN PENDAMPINGAN ONLINE SUB-MISI TUNGGAL (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU', pp.101–110.
- Prabawati, I. *dkk.* (2018) 'IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) STUDI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) KABUPATEN NGANJUK Anis Nur Fadhilah S1 Ilmu Administrasi Negara , Faku!'
- Rahayu, FP, Paselle, E. and Khaerani, TR (2021) 'PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) KOTA SAMARINDA', 9(2), pp. –5032.
- Robby, UB and Tarwini, dan W. (2019) 'INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) : STUDI PADA PERIZINAN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) KABUPATEN BAKASURA', 10, hlm. 51–57.