

## **PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA SAMARINDA**

**Fuji Puspita Rahayu<sup>1</sup>, Enos Paselle<sup>2</sup>, Thalita Rifda Khaerani<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

*Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda serta untuk mengidentifikasi hambatan.*

*Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif. Dengan fokus penelitian pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha OSS pada DPMPTSP Kota Samarinda terdiri dari pendaftaran izin usaha, penerbitan izin usaha, pelaku usaha melakukan pemenuhan komitmen, pembayaran biaya, fasilitasi, masa berlaku, pengawasan serta dengan memperhatikan hambatan dalam pelaksanaannya. Teknik yang digunakan yakni purposive sampling dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi kepada key informan dan informan yakni Kepala Seksi Perizinan serta Staf Operator OSS dan pelaku usaha yang menggunakan layanan pendampingan OSS di DPMPTSP Kota Samarinda. Teknik analisis data dengan metode model interaktif oleh Miles, Huberman (2014).*

*Hasil penelitian disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha OSS pada DPMPTSP Kota Samarinda yang mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik belum berjalan maksimal karena masih terjadinya kesenjangan digital kurangnya pemahaman pelaku usaha dalam menggunakan sistem OSS dari segi pendaftaran dan pengisian data pada proses penerbitan izin usaha. Dari segi pelaku usaha melakukan pemenuhan komitmen belum terintegrasinya pengurusan perizinan yang dibutuhkan untuk memenuhi komitmen. Dari segi fasilitas DPMPTSP Kota Samarinda kurang dalam hal jumlah operator OSS yang melayani pendampingan OSS. Serta dari segi pengawasan belum dilakukan pengawasan terhadap pelaku usaha yang belum menyelesaikan pemenuhan komitmen oleh DPMPTSP Kota Samarinda. Hambatan dalam pelaksanaannya adalah adanya*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rahayufuji98@gmail.com

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

*kesenjangan digital dari pelaku usaha, terjadi gangguan jaringan internet dan server dari sistem OSS.*

**Kata Kunci :** *Online Single Submission (OSS), Perizinan Berusaha*

## **Pendahuluan**

Perkembangan teknologi informasi Indonesia dewasa ini, memberikan peranan penting dalam berbagai aspek kegiatan rakyat Indonesia. Pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dengan penggunaan jaringan internet dalam pelaksanaan pemerintahan dikenal dengan *electronic government*. *Electronic government* atau *e-government* merupakan misi dari *good governance* atau penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang cepat, efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tuntutan kebutuhan masyarakat seiring dengan perkembangan teknologi informasi semakin tinggi. Sehingga pelayanan publik saat ini bertransformasi menjadi pelayanan elektronik (*E-Service*) demi mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima dalam menghadapi era perkembangan teknologi, persaingan global dan tuntutan dunia usaha.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 5 yang menyebutkan salah satu wujud pelayanan publik administratif adalah pelayanan perizinan usaha. Masyarakat mengeluhkan pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang memuaskan pelayanan perizinan berusaha rumit, lambat, berulang-ulang, tersebar, berbelit-belit, belum ada standar perizinan tidak ada pengawalan dan belum terintegrasi secara elektronik. Mengingat perizinan berusaha merupakan sebuah kebutuhan masyarakat terutama dalam aspek memberikan jaminan kepastian hukum atau legalitas kepemilikan, hak dan keberadaan usaha.

Pemerintah pusat menciptakan sistem pelayanan berusaha berbasis elektronik guna menjawab permasalahan lambatnya pelayanan perizinan di berbagai daerah di Indonesia serta memperbaiki pelayanan publik dalam mengurus perizinan berusaha. Sistem perizinan berusaha menggunakan sistem elektronik disebut *Online Single Submission (OSS)* yang didasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Hadirnya *OSS* berfungsi untuk mempermudah pengurusan perizinan berusaha baik prasyarat 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 penanaman modal dan berusaha terutama pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha 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 selular, alamat e-mail dan kode *captcha*. Dimana selanjutnya Lembaga OSS akan mengirimkan email konfirmasi berupa *username* dan *password* yang digunakan untuk *login*/masuk ke dalam situs OSS. Setelah itu akun siap digunakan untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Izin Usaha.

Dalam situs web OSS memberikan panduan penggunaan, seperti panduan pendaftaran akun, panduan pengisian permohonan untuk non perseorangan, perseorangan maupun mikro, kecil perseorangan ditujukan agar tidak terjadi kesalahan oleh pelaku usaha dalam menginputkan data. Berdasarkan penelitian terdahulu terkait pelaksanaan sistem OSS oleh (Assegaf et al., 2019) dan (Rangkuti, 2019) dimana DPMPTSP menjadi fasilitator lancarnya pelaksanaan sistem OSS dihadapi hambatan seperti pelaku usaha masih belum mengerti atau memahami cara pemakaian internet sehingga pihak DPMPTSP memberikan arahan secara rinci kepada pelaku usaha secara langsung maupun kurangnya pemahaman pelaku usaha pada sistem OSS, pelaku usaha tidak menyelesaikan pemenuhan komitmennya, serta sulitnya akses jaringan internet di wilayah Indonesia Bagian Timur.

Keterbatasan kemampuan atau pemahaman pengguna dalam menggunakan atau mengoperasikan sistem pelayanan elektronik dalam hal ini sistem OSS dikenal dengan kesenjangan digital (*digital divide*) dimana hal ini juga terjadi di Kota Samarinda. Beberapa peristiwa seperti masyarakat belum mampu membuat email, merubah berkas fisik menjadi berkas *softfile*. Sedangkan kemampuan tersebut adalah kemampuan dasar untuk bisa menggunakan aplikasi digital. Sehingga pelaku usaha masih tetap mendatangi kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda untuk proses pendaftaran akun dan penerbitan izin usaha. Hadirnya sistem OSS sebisanya dapat meringankan pekerjaan DPMPTSP Kota Samarinda dalam perizinan berusaha karena dapat dilakukan secara online, akan tetapi berdasarkan data dari DPMPTSP Kota Samarinda terjadi penumpukan antrian layanan pendampingan OSS terhitung sebanyak 15.815 orang pelaku usaha sejak Maret hingga Desember 2019. Kendala lain dinyatakan oleh operator OSS di DPMPTSP Kota Samarinda yakni terjadinya gangguan sistem OSS dan gangguan jaringan internet dari DPMPTSP Kota Samarinda sehingga menghambat layanan pendampingan operator OSS di DPMPTSP Kota Samarinda kepada pelaku usaha.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait pelaksanaan kebijakan peraturan pemerintah pusat tentang layanan perizinan berusaha melalui sistem OSS di daerah khususnya di Kota Samarinda dengan mengambil judul “Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha *Online Single Submission (OSS)* Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan pendahuluan yang penulis telah uraikan di atas, maka rumusan masalah yang ditulis oleh penulis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha *Online Single Submission (OSS)* Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda?
2. Apakah yang menjadi hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha *Online Single Submission (OSS)* Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda?

### **Kerangka Dasar Teori**

#### ***Pelayanan Publik***

Definisi Pelayanan Publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada sejumlah masyarakat yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2019:5).

Bentuk pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik dimana pelayanan publik terbagi ke dalam 3 (tiga) kelompok yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Pelaksanaan pelayanan publik akan berhasil jika dalam lingkup organisasinya memiliki unsur seperti sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, kultur pelayanan dalam organisasi dan sumber daya yang memadai dan sumber daya manusia yang mengutamakan kepentingan masyarakat.

#### ***Electronic Government (E-Government)***

Menurut Mas'ud Said (dalam Mardiaty, 2013), *E-government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam dan dengan pihak luar diharapkan meningkatkan *performance* pemerintahan dan memenuhi ekspektasi masyarakat akan peningkatan kualitas pemerintahan.

#### ***E-Service***

*E-Service* adalah istilah yang pada umumnya digunakan untuk mendefinisikan penyediaan layanan melalui internet (LAKSANA, 2017:16) dimana dalam mengukur kualitas *e-service* dapat menggunakan 4 indikator yakni, Efisiensi (*Efficiency*) yaitu, tingkat kemudahan dan kecepatan akses dalam situs online, Pemenuhan (*Fulfillment*) yaitu sejauh mana janji-janji yang ditampilkan pada situs tentang pengiriman pesanan dan ketersediaan barang terpenuhi, Ketersediaan Sistem (*System Available*) yaitu fungsi teknis yang benar dari situs, serta Privasi (*Privacy*) yaitu, tingkat keamanan situs tersebut dinilai aman dan dapat melindungi informasi pelanggan.

### ***Definisi Online Single Submission***

*Online Single Submission (OSS)* merupakan perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi dan berlaku secara nasional di didasarkan pada Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

OSS bertujuan mempercepat dan mempermudah pelaku usaha dalam proses pelayanan perizinan berusaha dalam mendapatkan perizinan berusahanya melalui sistem *online* yakni melalui situs web <https://oss.go.id/portal/>. OSS merupakan salah satu upaya untuk menerapkan pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) agar peningkatan kualitas layanan dapat diwujudkan. Pelaksanaan OSS berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik sebagai berikut :

1. Pendaftaran
2. Penerbitan Izin Usaha Berdasarkan Komitmen
3. Pelaku Usaha Melakukan Pemenuhan Komitmen
4. Pembayaran Biaya
5. Fasilitasi
6. Masa Berlaku
7. Pengawasan

### ***Kesenjangan Digital (Digital Divide)***

Definisi kesenjangan digital menurut Lee dalam (Irawan et al., 2020) adalah ketidakmauan/ketidakmampuan masyarakat untuk mengakses serta mengoperasikan instrumen *e-government* resmi yang disediakan oleh pemerintah. Hal menyebabkan terjadinya kesenjangan digital seperti 1. Infrastruktur, yakni fasilitas pendukung yang memadai untuk memiliki akses komputer ke internet, 2. Kekurangan Skill (SDM), yakni kurangnya kemampuan dari manusianya terhadap pengetahuan teknologi informasi, 3. Kekurangan isi materi dalam Bahasa Indonesia dikarenakan masih banyak masyarakat Indonesia terutama di daerah pedesaan yang dalam kesehariannya masih menggunakan bahasa sukunya, lalu 4. Kurangnya pemanfaatan terhadap internet itu sendiri sehingga tidak menghasilkan atau mendapatkan perkembangan apapun (Fadilla, 2020)

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain., secara holistik dan dengan

cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong, 2011:6).

Menurut Arikunto, 2018:34), penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

### **Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi Fokus Penelitian yaitu :

1. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, mengenai Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha *Online Single Submission (OSS)* di DPMPTSP Kota Samarinda, yaitu :
  - a. Pendaftaran
  - b. Penerbitan Izin Usaha Berdasarkan Komitmen
  - c. Pelaku Usaha Memenuhi Komitmen
  - d. Pembayaran Biaya
  - e. Fasilitas
  - f. Masa Berlaku
  - g. Pengawasan
2. Hambatan dalam pelaksanaan Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha *Online Single Submission (OSS)* di DPMPTSP Kota Samarinda.

### **Sumber Data**

Sumber data menurut (Arikunto, 2018:130) adalah tempat, orang, atau benda dimana peneliti dapat mengamati, menanyakan atau membaca tentang hal-hal yang berkenan dengan variabel yang diteliti.

Menggunakan informasi sebagai sumber data dan mendapatkannya melalui informan. Menurut (Sugiyono, 2011:53) dalam penentuan informan dengan menggunakan teknik *Purposive sampling* yakni teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, dengan menentukan informan yang benar-benar mengerti atau mengetahui kejadian yang terjadi yang akan diteliti.

#### **1. Data Primer**

Data primer diperoleh dari Key Informan yaitu Kepala Seksi Perizinan DPMPTSP Kota Samarinda, Staff Operator OSS, serta informan yaitu pelaku usaha yang menggunakan layanan pendampingan OSS di DPMPTSP Kota Samarinda.

#### **2. Data Sekunder**

Berupa arsip-arsip atau dokumen pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda :

- a. Dokumen atau arsip di DPMPTSP Kota Samarinda
- b. Buku referensi atau karya ilmiah sesuai dengan penelitian ini.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan sebagai berikut :

1. *Library Research*, yaitu penelitian kepustakaan mengumpulkan data dari literatur dan buku petunjuk teknis
2. *Field Work Research*, yaitu penelitian langsung ke lapangan yang meliputi Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi

### **Teknik Analisa Data**

Analisis data dalam penelitian merupakan proses penelitian yang sangat penting karena dengan analisis inilah data yang telah didapatkan akan nampak manfaatnya terutama dalam memecahkan penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian. Menurut (Miles, Huberman dan Saldana, 2014:31), analisis data merupakan rangkaian yang terdiri dari empat alur kegiatan yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, tampilan data, dan menarik kesimpulan/verifikasi.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berikut ini penulis akan sajikan hasil penelitian yang dapat dilihat dari 1. Pendaftaran, 2. Penerbitan Izin Usaha Berdasarkan Komitmen, 3. Pelaku Usaha Melakukan Pemenuhan Komitmen, 4. Pembayaran Biaya, 5. Fasilitas, 6. Masa Berlaku, 7. Pengawasan serta hambatan dalam Pelaksanaan Perizinan Berusaha *Online Single Submission (OSS)* Di DPMPTSP Kota Samarinda.

#### **1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha *Online Single Submission (OSS)* Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda**

##### **a. Pendaftaran**

Pendaftaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pendataan, registrasi dan atau pencatatan hal atau identitas seperti nama, alamat dan sebagainya yang juga sebagai salah satu prosedur dalam pelayanan. Pendaftaran akun merupakan tahapan awal dalam pelaksanaan sistem *OSS*. Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti telah lakukan, prosedur yang harus dilakukan pelaku usaha adalah melakukan pendaftaran akun dalam sistem *OSS* dengan melakukan 6 langkah pendaftaran sebagai berikut : 1. pelaku usaha mengakses secara *online* melalui situs web [www.oss.go.id](http://www.oss.go.id), 2. Klik tombol Daftar/Masuk dan mengisi data dalam form registrasi, 3. pelaku usaha menginput data seperti NIK, Tanggal Lahir, Nomor Telepon, E-Mail dan Kode Captcha, 4. Membuka email yang telah didaftarkan untuk aktivasi akun, 5. Lalu buka email

kembali untuk mendapatkan *username* dan *password* sementara yang dikirim oleh OSS, 6. Keenam, Login dengan mengklik tombol login dan mengisi *username* dan *password* yang telah didapatkan sebelumnya. Setelah itu user ID pelaku usaha siap digunakan untuk mendapatkan NIB. Dalam sistem OSS sudah menyediakan panduan penggunaan OSS agar masyarakat yang kesulitan dalam mengoperasikan OSS bisa memperhatikan panduan tersebut. Panduan tersebut tersedia dalam bentuk file PDF untuk melihatnya di unduh terlebih dahulu.

Namun, diketahui pelaku usaha pelaku usaha yang belum memahami penggunaan sistem *online* dengan OSS kebanyakan dari kalangan pelaku usaha mikro kecil lebih memilih langsung mendatangi kantor DPMPTSP untuk mendapatkan pendampingan. Diketahui terhitung sebanyak 12.780 orang dari Maret-Desember 2019 yang menggunakan pendampingan dengan jumlah operator OSS sebanyak 4 orang. Kendala yang paling banyak dikeluhkan pelaku usaha kepada DPMPTSP Kota Samarinda seperti belum memahami cara membuat email, kurangnya kemampuan dalam mengoperasikan sistem layanan *online* yang disebut *digital divide*, tidak memahami pemilihan KBLI yang sesuai dengan jenis usahanya dan kesalahan dalam penulisan email pada formulir registrasi mengakibatkan proses pendaftaran user ID belum berhasil. Sehingga sistem *online* yang digunakan dalam sistem OSS belum berjalan maksimal.

#### **b. Penerbitan Izin Usaha Berdasarkan Komitmen**

Menurut Hasan Pambudi dalam (Arya, 2021) penerbitan adalah kegiatan mempublikasikan kepada umum, kepada khalayak ramai kata dan gambar yang telah diciptakan oleh orang-orang kreatif kemudian disunting oleh penyunting yang selanjutnya digandakan oleh bagian percetakan. Sedangkan pengertian izin usaha menurut Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2013 adalah bukti tertulis yang diberikan oleh pejabat yang berwenang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai bukti legalitas yang menyatakan sah bahwa usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah telah memenuhi persyaratan dan diperbolehkan untuk menjalankan suatu kegiatan usaha tertentu. Dengan demikian penerbitan izin usaha adalah mempublikasikan bukti tertulis yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang sebagai bukti legalitas yang menyatakan sah telah memenuhi syarat dan diperbolehkan menjalankan kegiatan usaha.

Menurut hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, penerbitan izin usaha diterbitkan oleh Lembaga OSS melalui sistem OSS. Dimana pelaku usaha perseorangan mikro kecil yang dalam menjalankan kegiatan usahanya tidak memerlukan prasarana maka tidak perlu melakukan pemenuhan komitmen, dalam proses penerbitan NIB dan izin usahanya menempuh 5 langkah pengisian data. Sedangkan pelaku usaha non perseorangan menempuh proses pengisian data yang lebih banyak, yakni 5

langkah pengisian data legalitas dan 8 langkah pengisian data kegiatan usaha, untuk mendapatkan izin usaha. Namun, izin usaha yang sudah dikeluarkan apabila memiliki keterangan untuk menyelesaikan komitmen maka izin usaha tersebut belum berlaku efektif. Untuk mengaktifkannya pelaku usaha wajib melakukan pemenuhan komitmen. Apabila pelaku usaha sudah menyelesaikan pemenuhan komitmen dan rekomendasi izin lainnya maka izin usaha dinyatakan berlaku efektif oleh sistem *OSS*.

Namun masih banyak pelaku usaha yang belum memahami alur proses perizinan berusaha dengan komitmen sehingga memilih mendatangi DPMPSTP Kota Samarinda untuk meminta bantuan pendampingan walaupun panduan petunjuk teknis pengisian sudah lengkap dan tersedia di situs web *OSS*.

#### **c. Pelaku Usaha Memenuhi Komitmen**

Menurut Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018, komitmen adalah pernyataan pelaku usaha untuk memenuhi persyaratan izin usaha. Persyaratan yang harus dipenuhi pelaku usaha adalah perizinan yang berkaitan dengan kegiatan usahanya, yakni Izin Lokasi, Izin Lingkungan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) dan rekomendasi izin lain sesuai dengan kegiatan usaha yang didaftarkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, pemenuhan komitmen dilakukan diluar dari sistem *OSS* komitmen atau persyaratan yang harus dipenuhi pelaku usaha seperti Izin Lingkungan dilakukan secara manual dalam artian pelaku usaha mendatangi Dinas Lingkungan Hidup untuk membuat Izin Lingkungan, begitu juga dengan Izin Lokasi yang dikeluarkan oleh Dinas Pertanahan dan IMB dan SLF yang izinnya dikeluarkan oleh PUPR. Hal tersebut dikeluhkan pelaku usaha karena untuk mengurus perizinan dalam memenuhi komitmen belum terintegrasi, masih secara manual mendatangi dinas daerah terkait yang memakan waktu, tenaga dan biaya. Setelah menyelesaikan persyaratan komitmen tersebut berkasnya diinput ke dalam sistem *OSS*.

#### **d. Pembayaran Biaya**

Pembayaran menurut Teguh dalam (Baswananda, 2014) istilah pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sedangkan pengertian biaya adalah semua pengorbanan yang perlu dilakukan untuk suatu proses produksi, yang dinyatakan dengan satuan uang menurut harga pasar yang berlaku, baik yang sudah terjadi maupun yang akan terjadi. Dengan demikian pembayaran biaya adalah kegiatan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang dinyatakan dalam satuan uang sesuai ketentuan.

Pembayaran biaya perizinan berusaha diatur dalam Pasal 77 dimana segala biaya perizinan meliputi biaya penerimaan negara bukan pajak; bea masuk dan/atau bea keluar; cukai; dan/atau pajak daerah atau retribusi daerah wajib dibayarkan oleh pelaku usaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, pembayaran biaya yang dibayarkan pelaku usaha dalam perizinan berusaha adalah dalam rangka memenuhi komitmen seperti membayar pajak daerah atau retribusi daerah yakni IMB yang juga bagian dari pemenuhan komitmen dan biaya yang dibayarkan oleh pelaku usaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **e. Fasilitas**

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan (Daradjat, 2012:230). Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha yang melibatkan banyak masyarakat tentu juga memerlukan fasilitas agar mempermudah pelaksanaan kegiatan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, fasilitas sarana prasarana berupa pelayanan informasi yang diberikan DPMPTSP Kota Samarinda sudah baik. Bantuan pendampingan untuk mengakses OSS yang disediakan seperti fasilitas prasarana seperti disediakan ruangan pelayanan dan ruang tunggu, sarana seperti meja dan kursi pelayanan, perangkat keras seperti komputer, printer, dan perangkat lunak atau *software* yang disediakan yakni akses jaringan internet yang terhubung langsung dengan DISKOMINFO Kota Samarinda. Menyediakan petugas operator OSS yang melayani perizinan berusaha OSS sebanyak 4 orang dan sebanyak 1 orang operator OSS yang melayani komitmen.

Namun, banyaknya jumlah pelaku usaha dari pelaku usaha perseorangan hingga pelaku usaha non perseorangan yang menggunakan layanan pendampingan, petugas operator OSS tidak mampu mengimbangi. Pada layanan pendaftaran OSS kurang lebih 30 menit/orang dan untuk pelayanan komitmen kurang lebih 60 menit/orang dikarenakan proses input data yang lebih banyak dan jumlah operator komitmen hanya 1 orang. Mengakibatkan durasi waktu menunggu pelaku usaha yang antri lebih lama. Sehingga terjadi penumpukan antrian dan pelaku usaha yang tidak terlayani.

#### **f. Masa Berlaku**

Masa berlaku perizinan berusaha telah diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 bahwa masa berlaku dari perizinan usaha yang dimiliki pelaku usaha ialah selama pelaku usaha menjalankan usaha dan/atau kegiatan usahanya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, diketahui masa berlaku perizinan berusaha yang diterbitkan melalui OSS dan sudah berlaku efektif tidak memiliki masa berlaku yang berarti izin usaha berlaku selama pelaku usaha masih menjalankan kegiatan usahanya.

#### **g. Pengawasan**

Menurut Sondang Siagian (Satriadi, 2016) pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Sehingga pentingnya dilakukan pengawasan dalam pelaksanaan seluruh rangkaian kegiatan agar memastikan setiap kegiatan dan hasil yang didapat sesuai dengan rencana awal yang telah dibuat sebelumnya. Pengawasan terhadap pelayanan perizinan berusaha juga diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Pasal 81 yang menyatakan pemerintah daerah wajib melakukan pengawasan seperti pemenuhan komitmen, pemenuhan standar, sertifikasi, lisensi dan pendaftaran, dan kegiatan usaha sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, pengawasan perizinan berusaha dari pihak DPMPTSP Kota Samarinda dilakukan oleh bidang Bidang Pengendalian dan Pengawasan. Pengawasan dilakukan berdasarkan laporan pengaduan dari pelaku usaha maupun pada saat agenda rutin harian pengecekan. Terdapat 1.854 perizinan berusaha belum efektif sepanjang tahun 2020 hal ini menandakan masih banyaknya pelaku usaha yang belum menyelesaikan pemenuhan komitmennya. Sedangkan diketahui pengawasan pelaku usaha terhadap pemenuhan komitmennya belum dilakukan oleh DPMPTSP Kota Samarinda sehingga hanya bergantung kepada minat dari pelaku usaha sendiri untuk melakukan pemenuhan komitmen atau tidak.

#### **2. Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) Kota Samarinda**

1. Adanya kesenjangan digital (*digital divide*) dimana ketidakmampuan pelaku usaha untuk mengakses atau mengoperasionalkan teknologi informasi termasuk OSS. Sehingga pelaku usaha memilih langsung mendatangi kantor DPMPTSP Kota Samarinda.
2. Kurangnya jumlah operator OSS dalam layanan pendampingan OSS di DPMPTSP Kota Samarinda sebanyak 5 orang terhadap jumlah pelaku usaha yang membutuhkan layanan pendampingan terhitung dari Maret-Desember 2019 sebanyak 15.815 orang mengakibatkan tidak sedikit pelaku usaha yang tidak terlayani.

3. Terjadinya gangguan jaringan/koneksi yang tidak stabil pada DPMPTSP Kota Samarinda yang disediakan oleh DISKOMINFO Samarinda maupun gangguan server sistem OSS sehingga proses pelayanan menjadi terganggu dan proses pelayanan harus tertunda sampai jaringan pulih kembali.
4. Belum terintegrasinya perizinan untuk pemenuhan komitmen, yakni masih secara manual dimana masih mendatangi dinas-dinas daerah terkait yang tentu memakan waktu, tenaga dan biaya dari pelaku usaha.
5. Pengawasan terhadap pelaku usaha yang belum melakukan pemenuhan komitmen oleh DPMPTSP Kota Samarinda yang belum berjalan sehingga hanya bergantung kepada minat dari pelaku usaha sendiri untuk melakukan pemenuhan komitmen atau tidak.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha *Online Single Submission (OSS)* Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda belum berjalan dengan maksimal, sebagai berikut:

1. Dari segi pendaftaran, pelaku usaha mengakses secara *online* situs web OSS yakni <https://oss.go.id/>. Melakukan proses pendaftaran/registasi dan *login* ke sistem OSS. Namun kendala dari pelaku usaha selaku pengguna dalam mengakses sistem OSS yakni kurangnya pemahaman/kemampuan pelaku usaha dalam penggunaan sistem pelayanan *online* sehingga lebih memilih mendatangi kantor DPMPTSP Kota Samarinda.
2. Dari segi penerbitan izin usaha berdasarkan komitmen dilakukan secara otomatis oleh sistem OSS setelah pelaku usaha menginput data usaha. Namun pelaku usaha mengalami kesulitan karena kurang memahami dalam hal pengisian data usaha pelaku usaha sehingga mendatangi ke DPMPTSP Kota Samarinda untuk mendapatkan layanan pendampingan.
3. Dari segi pelaku usaha memenuhi komitmen, yakni belum terintegrasinya perizinan yang dibutuhkan untuk memenuhi komitmen. Komitmen yang harus dipenuhi ialah perizinan yang berkaitan dengan kegiatan usahanya seperti Izin Lokasi, Izin Lingkungan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) sehingga pelaku usaha mengurus perizinan tersebut dengan mendatangi masing-masing ke dinas daerah terkait yang memakan waktu, biaya dan tenaga.
4. Dari segi pembayaran biaya berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seperti membayar pajak/retribusi daerah yakni IMB sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. Dari segi fasilitas yang diberikan DPMPTSP Kota Samarinda selaku *help desk* dalam layanan informasi sudah berjalan baik, namun sarana prasarana belum cukup baik, khususnya dalam hal penyediaan petugas/CS yang

melayani pendampingan *OSS* yang tidak seimbang dengan banyaknya jumlah pelaku usaha yang menggunakan layanan pendampingan.

6. Dari segi masa berlaku berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dimana izin usaha yang diterbitkan melalui sistem *OSS* berlaku selama pelaku usaha masih menjalankan kegiatan berusahanya
7. Dari segi pengawasan, yakni belum adanya pengawasan khususnya pengawasan pemenuhan komitmen yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Samarinda di Bidang Pengendalian dan Pengawasan terhadap pelaku usaha yang belum melakukan pemenuhan komitmen sehingga hanya bergantung dari minat dari pelaku usaha sendiri untuk memenuhi komitmen atau tidak.

Kemudian yang menjadi hambatan Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (*OSS*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) Kota Samarinda adalah adanya kesenjangan digital yakni kurangnya kemampuan pelaku usaha untuk mengakses instrumen digital yang sediakan pemerintah, kurangnya petugas/*CS* dalam layanan pedampingan *OSS* di DPMPTSP Kota Samarinda sehingga tidak sedikit pelaku usaha yang tidak terlayani, terjadi gangguan jaringan pada DPMPTSP Kota Samarinda dan *server* dari sistem *OSS* sehingga proses pelayanan menjadi terganggu dan proses pelayanan harus tertunda sampai jaringan pulih kembali, belum terintegrasinya perizinan untuk pemenuhan komitmen sehingga menyulitkan pelaku usaha dalam melakukan pemenuhan komitmen, serta masih belum dilakukannya pengawasan dari DPMPTSP Kota Samarinda terhadap pelaku usaha yang belum menyelesaikan komitmen.

### **Saran**

1. Perlu adanya inovasi agar pelaku usaha tetap bisa mendapatkan izin usahanya seperti operasi jemput bola dimana menyediakan layanan mobil keliling yang menjangkau komunitas usaha mikro kecil atau menyediakan layanan pendampingan *OSS* di kantor kecamatan.
2. Perlu adanya peningkatan kualitas jaringan dari penyedia yakni DISKOMINFO Samarinda kepada DPMPTSP Kota Samarinda agar dapat meminimalisir gangguan jaringan internet. Sebaiknya dari pihak pemerintah melakukan kerjasama dengan pihak perusahaan PLN yang menyediakan jaringan melalui tiang listrik sehingga kualitas jaringan lebih baik lagi.
3. Untuk meningkatkan kualitas *server* sistem *OSS* pihak pengelola yakni Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) yang berwenang dapat bekerja sama dengan pihak swasta yang sesuai dengan bidangnya atau dapat merekrut pihak yang ahli dalam bidang *programming* yang sudah memiliki jam terbang tinggi dalam bidang ini.
4. Perlu kerjasama antar dinas daerah yang berkaitan dengan komitmen perizinan berusaha *OSS* agar mempermudah atau memperpendek jalur

- prosedur dan lintas dinasny seperti menyediakan loket layanan dari dinas-dinas terkait yakni Dinas Lingkungan Hidup untuk mengurus Izin Lingkungan, Dinas Pertanahan untuk mengurus Izin Lokasi, Dinas PUPR untuk mengurus IMB dan SLF di Mall Pelayanan Publik (MPP) di DPMPTSP Kota Samarinda.
5. Perlu mengoptimisasi pegawai yang sudah ada khususnya pada Bidang Pengawasan dan Pengendalian DPMPTSP Kota Samarinda dengan penambahan tugas pengawasan bagi pelaku usaha yang belum melakukan pemenuhan komitmennya dengan menghubungi pelaku usaha dalam jangka waktu tertentu dihimbau untuk segera melakukan pemenuhan komitmen.

### Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2018). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. In *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Arya, M. (2021). Proses Penerbitan Dan Cara Penanganan Sertifikat Keselamatan Kapal Dalam Pemenuhan Kelaiklautan Kapal Di KSOP Kelas 1 Tanjung Balai Karimun. *KARYA TULIS*.
- Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah. *Jurnal Hukum Diponegoro*, 8(2), 1328–1342.
- Baswananda, A. R. (2014). Sistem Pembayaran SPP Berbasis Komputer Pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dian Nuswantoro Semarang. *Sistem Pembayaran Spp Berbasis Komputer Pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dian Nuswantoro Semarang*.
- Daradjat, Z. (2012). Fasilitas Transportasi Konsumen. *Bandung: CV Alfabeta*.
- Fadilla, N. (2020). Kesenjangan Digital di Era Revolusi Industri 4.0 dan Hubungannya dengan Perpustakaan sebagai Penyedia Informasi. *Libria*, 12(1), 1–14.
- Irawan, B., Nizar, M., Akbar, P., & Khanz, A. H. (2020). Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. *Matra Pembaruan*, 4(2), 135–145. <https://doi.org/10.21787/mp.4.2.2020.135-145>
- LAKSANA, T. I. (2017). Pengaruh Website Quality, E-service Quality, dan Online Brand Community Terhadap Brand Loyalty Pelanggan E-commerce Bukalapak (Studi Pada Komunitas BRCC di Banyuwangi). In *Repository.Unej.Ac.Id*. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/91463>

- Mardiati, A. S. (2013). Pelayanan Publik. *Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Akademik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, 1*, 601–611.
- Miles, M. B., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). Analisis Data Kualitatif. In *Universitas Indonesia*. Universitas Indonesia.
- Moleong, L. J. (2011). Metode Penelitian Kualitatif. In *Bandung: Remaja Rosdakarya*.
- Rangkuti, E. Y. (2019). *Efektivitas Program Sistem Administrasi Online Single Submission Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai*.  
[http://repository.umsu.ac.id/bitstream/123456789/3421/1/SKRIPSI EFRIDA YANTI RANGKUTI.pdf](http://repository.umsu.ac.id/bitstream/123456789/3421/1/SKRIPSI_EFRIDA_YANTI_RANGKUTI.pdf).
- Satriadi. (2016). Pengaruh Pengawasan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Pada Sd Negeri Binaan Tanjungpinang. *Journal of Economic and Economic Education, 4(2)*, 288–295.  
<https://doi.org/10.22202/economica.2016.v4.i2.583>
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik: teori, Kebijakan dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2011). Metode penelitian administrasi. In *Bandung: Alfabeta*.