

PENERAPAN SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) PADA PELAYANAN PERIZINAN

(Studi Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Meraih Gelar Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

YASMINA NUR ASYSYIFA

NIM. 155030101111043



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2019**

MOTTO

Berawal baik akhiri dengan baik. Berusaha dan berdoa, jangan khawatir
dengan hasilnya serahkan semua Kepada Allah SWT.



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) Pada Pelayanan Perizinan (Studi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

Disusun oleh : Yasmina Nur Asyifa

NIM : 155030101111043

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 4 Juli 2019

Komisi Pembimbing,

Ketua Komisi Pembimbing



Dr. Hermawan, S.IP., M.Si
NIP. 19720405 200312 1 001

Anggota Komisi Pembimbing



Ike Arni Noventi, S.AP., M.AP
NIP. 19861009 201903 2012

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 16 Juli 2019

Pukul : 08.00-09.00

Skripsi atas nama : Yasmina Nur Asyasyifa

Judul : Penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) Pada Pelayanan Perizinan (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang)

Dan dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Hermawan, S.IP., M.Si
NIP. 19720405 200312 1 001

Anggota



Dr. Siti Rochmah, M.Si
NIP. 19570313 198601 2 001

Anggota



Ike Arni Noventi, S.AP., M.AP
NIP. 19861009 201903 2 012

Anggota



Trisnawati, S.Sos., M.AP
NIP. 19800307 200801 2 012

PERNYATAAN ORISINIL SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) Pada Pelayanan Perizinan Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 4 Juli 2019



Yasmina Nur Asysyifa
NIM. 155030101111043

RINGKASAN

Yasmina Nur Asyisyifa, 2019. **PENERAPAN SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) PADA PELAYANAN PERIZINAN (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang)**, Dr. Hermawan, S.IP,M.Si dan Ike Arni Noventi, S.AP, M.AP.

Pelayanan publik bidang yang saat ini berevolusi secara signifikan dalam perkembangan teknologi. Pelayanan perizinan merupakan salah satu pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat khususnya para pengusaha dengan perizinan yang berbelit-belit hingga proses penyelesaian yang lama. Menghadapi hal tersebut, pemerintah mengembangkan sistem *Online Single Submission* (OSS) untuk memudahkan perizinan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik pemerintah daerah Kabupaten Malang melaksanakan pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat untuk menerapkan sistem OSS. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui, menjelaskan, dan menganalisis penerapan sistem OSS pada pelayanan perizinan. Kedua, mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan sistem OSS pada pelayanan perizinan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Yang menjadi fokus pada penelitian ini pertama penerapan sistem OSS pada pelayanan perizinan diukur melalui *support*, *capacity* dan *value*. Kedua, faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan sistem OSS pada pelayanan perizinan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang sudah berhasil di terapkan dan berjalan dengan baik. Dilihat dari dukungan DPMPTSP Kabupaten Malang. Ketersediaan sumber daya infrastruktur berupa komputer, printer dan jaringan internet serta sumber daya manusia yang berkompeten dalam penggunaan teknologi. Serta manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dengan adanya pengurangan keluhan masyarakat. Dalam penerapan sistem OSS terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung yaitu sumber daya infrastruktur dan sumber daya manusia. Sedangkan faktor penghambat dalam penerapannya adalah kurangnya pengetahuan masyarakat tentang sistem OSS dan sistem OSS yang masih pada masa transisi. Saran peneliti mengenai penelitian ini untuk mengoptimalkan penerapan sistem OSS adalah pertama, diberlakukan sosialisasi yang berkala dan terjadwal kepada masyarakat mengenai sistem OSS dan Pengawasan terhadap sistem OSS agar sistem ini berjalan dengan baik dan terus mengalami penyempurnaan.

Kata Kunci : Pelayanan Perizinan, E-Government, Penerapan Sistem OSS

SUMMARY

Yasmina Nur Asyisyifa, 2019. **IMPLEMENTATION OF ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) SYSTEM IN LICENSING SERVICES (Study at Malang District Investment and One-Stop Integrated Service)**, Dr. Hermawan, S.IP,M.Si dan Ike Arni Noventi, S.AP, M.AP.

Public service fields that are currently evolving significantly in technological developments. Licensing services are the one of the services that are often complained of by the community, especially entrepreneurs, with complicated permits to the long process of completion. In facing this, the government developed an Online Single Submission (OSS) system to facilitate licensing. Based on Government Regulation Number 24 of 2018 concerning licensing services integrated electronically, the Malang regency government carries out delegation of authority from the central government to implement the OSS system. The purpose of this study were to find out, explain, and analyze the OSS system in licensing services. Second, knowing the supporting factors and inhibiting factors in the implementation of the OSS system in licensing services.

This study used qualitative research methods with a descriptive approach. The focus of this research were implementation OSS system in licensing services is measured through support, capacity and value. Second, supporting factors and inhibiting factors for the OSS system implementation in licensing services

The results showed that the implementation of the OSS system in the Malang district Investment Service and One-Stop Integrated Service (DPMPTSP) had been successfully implemented and run well. Viewed from the support of Malang district (DPMPTSP). Availability of infrastructure resources in the form of computers, printers and internet networks and competent human resources in the use of technology. And the benefits felt by the community by reducing community complaints. In implementing the OSS system there were supporting factors and inhibiting factors. Supporting factors are infrastructure resources and human resources. The inhibiting factor in its application is the lack of public knowledge about the OSS system and the OSS system which is still in transition. Suggestions of this research to optimize the implementation of the OSS system are first, the periodic and scheduled socialization of the OSS system and Supervision of the OSS system so that the system runs well and continues to improve.

Keyword : Licensing Services, E-Government , Implementation OSS System

LEMBAR PERSEMBAHAN

**Tulisan ini aku persembahkan kepada kedua orang tua tercinta,
Bapak Nuriadi dan Ibu Ellywahyuni
Serta Kakak-kakakku,
Nurul Subhani Andini dan Nur Ayuni Rifilani
Atas seluruh dukungan dan doa yang selalu menyertaiku disetiap
langkah menyelesaikan penulisan ini.**



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) Pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang**” Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil dalam mengkaji dan menyelesaikan karya ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Hermawan, S.IP.,M.Si selaku ketua komisi pembimbing yang telah memberikan waktu, nasehat, dan bimbingan, serta ilmu yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

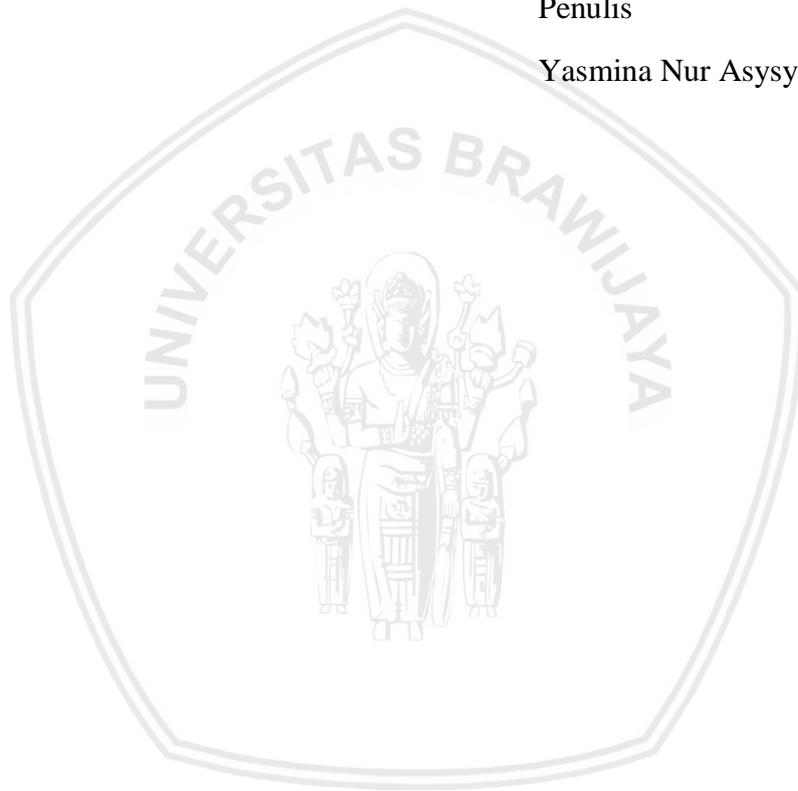
4. Ibu Ike Arni Noventi, S.AP, M.AP selaku anggota komisi pembimbing yang telah memberikan waktu, nasehat, dan bimbingan, serta ilmu yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen FIA UB dan Jajaran Staf Administratif FIA UB yang membantu memperlancar penyelesaian skripsi ini.
6. Keluarga saya tercinta yang selalu setia mendoakan, mendampingi dan mendukung menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat Bontang (Gia, Mbit, Aalin, Ratih, Daning, Hakim) yang selalu menemani dan menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga PH MAFIOSO 2018 (Januar, Fredericko, Jestin, Mario, Erni, Dewa, Yogi, Agil, Hana, Ngayomi) dan keluarga Mafioso seluruh angkatan yang sudah membantu baik doa dan semangat hingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat (Erni, Yomi, Elita, Roro, Gilang, Dewa, Aga, Reza, Gumilang, Bambi) terimakasih atas doa dan dukungannya selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak Irianto selaku Kepala Dinas dan seluruh Jajaran Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang terimakasih atas data dan informasi yang sudah diberikan untuk skripsi ini

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi perkembangan Fakultas Ilmu Administrasi kedepan serta dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan

Malang, Juli 2019

Penulis

Yasmina Nur Asyifa



DAFTAR ISI

MOTTO.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
RINGKASAN.....	v
SUMMARY.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
TABEL GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Sistematika Pembahasan.....	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu.....	16
B. Administrasi Publik.....	22
1. Definisi Administrasi Publik.....	22
2. Cakupan Administrasi Publik.....	23
3. Perkembangan Administrasi Sampai Tahap Digitalisasi.....	24
C. <i>Electronic Government (e-Government)</i>	32
1. Definisi <i>e-Government</i>	32
2. Manfaat dan Tujuan <i>e-Government</i>	33
3. Latar Belakang <i>e-Government</i>	35
4. Jenis-jenis pelayanan pada <i>e-Government</i>	36
5. Elemen Pengembangan Digitalisasi.....	37
D. Pelayanan Publik.....	39
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	39
2. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	40
3. Jenis Pelayanan Publik.....	41
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	42
5. Perizinan.....	43
6. Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi.....	46
E. <i>Online Single Submission (OSS)</i>	45
1. <i>Electronic Service (e-service)</i>	45



2. <i>E-Service Quality</i>	46
3. <i>Online Single Submission (OSS)</i>	47

BAB III METODE PENELITIAN

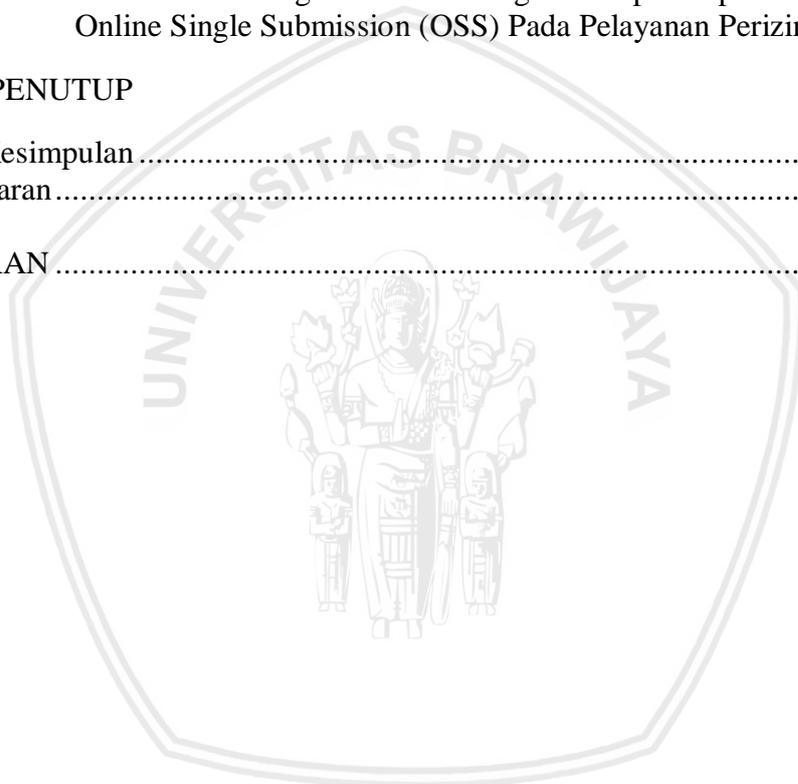
A. Jenis Penelitian.....	48
B. Fokus Penelitian.....	48
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	50
D. Jenis Data dan Sumber Data.....	50
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Instrumen Penelitian.....	53
G. Analisis Data.....	54
H. Validitas Data.....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Kabupaten Malang.....	58
1. Kondisi Geografis.....	58
2. Visi dan Misi Kabupaten Malang.....	61
3. Arti Lambang Kabupaten Malang.....	62
B. Gambaran Umum Situs Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).....	65
1. Tugas, fungsi, dan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).....	65
2. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).....	71
C. Penyajian Data.....	73
1. Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Pelayan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang.....	73
a. Support.....	75
1) Kepemimpinan.....	75
2) Dialokasikannya Sumber Daya.....	77
3) Dasar Hukum.....	80
4) Sosialisasi.....	84
b. Capacity.....	88
1) Ketersediaan Infrastruktur Teknologi.....	88
2) Ketersediaan Sumber Daya Manusia.....	90
c. Value.....	94
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Pelayan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang.....	98



a. Faktor Pendukung	99
1) Sumber Daya Infrastruktur.....	99
2) Sumber Daya Manusia	100
b. Faktor Penghambat.....	101
1) Kurangnya Pengetahuan Masyarakat Tentang Sistem OSS.....	101
2) Sistem.....	103
D. Analisis Fokus Penelitian	104
1. Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Pelayanan Perizinan	104
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat penerapan sistem Online Single Submission (OSS) Pada Pelayanan Perizinan.....	114
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	120
B. Saran.....	123
LAMPIRAN	129



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Wilayah yang sudah menerapkan sistem OSS.....	8
Tabel 2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3 Perbandingan Administrasi Publik Klasik (Old Public Administration), New Public Management, New Public Service	27
Tabel 4 Perbandingan Administrasi Klasik dan Kontemporer.....	30
Tabel 5 Batas Administratif Kabupaten Malang	60
Tabel 6 Golongan struktural DPMPTSP Kabupaten Malang	67
Table 7 Tabel jenis-jenis izin yang menggunakan sistem online single submission (OSS).....	73
Tabel 8 Regulasi dalam sistem OSS	81
Tabel 9 Data peralatan pada ruang layanan OSS	88
Tabel 10. Golongan Sumber Daya Manusia DPMPTSP Kabupaten Malang Berdasarkan Bidang	91
Tabel 11 Golongan Pendidikan DPMPTSP Kabupaten Malang	91
Tabel 12 Kesimpulan Pembahasan Peneliti	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 E-Government Development Index.....	2
Gambar 2 web sistem online single submission (OSS)	6
Gambar 3 mekanisme Perizinan Dasar dengan OSS	7
Gambar 4 Perkembangan Industri Kabupaten Malang	9
Gambar 5 Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	56
Gambar 6 Peta Kabupaten Malang	59
Gambar 7 Lambang Kabupaten Malang	62
Gambar 8 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	67
Gambar 8 DPMPSTP Kabupaten Malang.....	72
Gambar 10 Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Malang	76
Gambar 11 X-banner cara daftar OSS DPMPTSP Kabupaten Malang.....	85
Gambar 12 Brosur layanan alur perizinan melalui OSS	86
Gambar 13. Infrastruktur pada ruangan layanan OSS	89
Gambar 14. Pegawai membantu proses pendaftaran izin	92
Gambar 15 Laporan Perizinan Triwulan I-II.....	95
Gambar 14 Laporan Perizinan Triwulan III-IV.....	96
Gambar 17 Hasil penilaian survey kepuasan masyarakat triwulan I-triwulan II DPMPTSP Kabupaten Malang.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi wawancara	132
Pedoman wawancara penelitian.....	135
Surat rekomondasi penelitian	137



BAB I

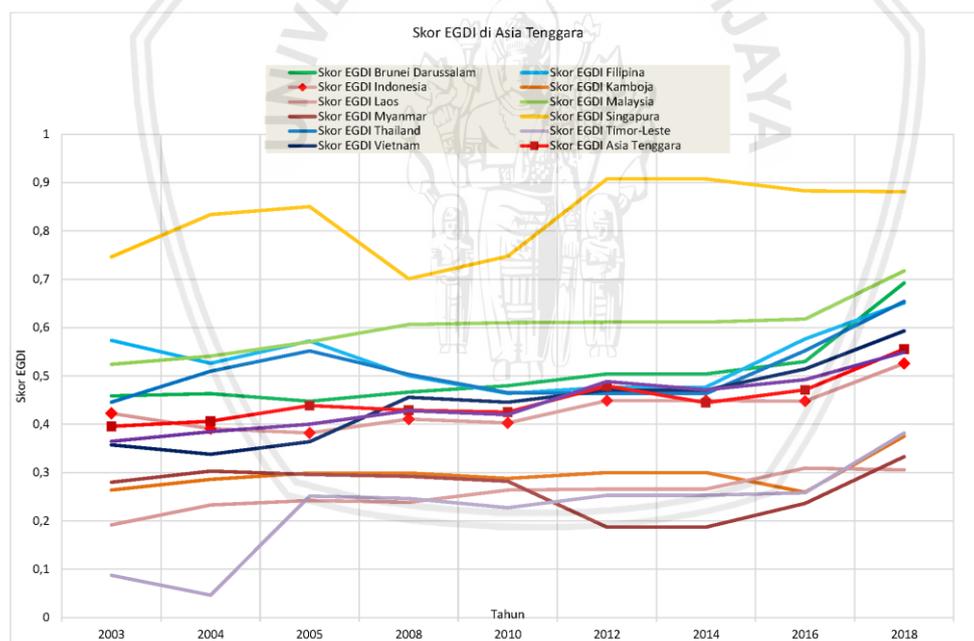
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia Saat ini semakin modern, membuat pemerintah di negara-negara berkembang harus mengikuti perubahan seiring dengan perkembangan teknologi. Dimana teknologi menjadi sebuah tuntutan mendasar yang mempengaruhi segala aspek kehidupan masyarakat maupun aspek pemerintahan. Stofkova dan Gasova (2017:230) mengatakan bahwa “*The informatisation and the use of ICT in citizens’ everyday life creates a pressure on governments to provide public services more efficiently, more transparently and through the internet*”. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam kehidupan sehari-hari warga negara, menciptakan tekanan kepada pemerintah untuk memberikan layanan publik yang lebih efisien, lebih transparan dan melalui internet.

Kemajuan teknologi menuntut pemerintahan untuk beradaptasi menghadapi dunia global. Sehingga organisasi beserta aparatur pemerintah berusaha mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan menjalankan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan publik. Perkembangan teknologi, mengharuskan pemerintah melakukan pengembangan, peningkatan, serta perubahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengembangan dan perubahan dilakukan pemerintah untuk mencapai tujuan yaitu mensejahterakan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memunculkan pelayanan publik berbasis *electronic*

government yang selanjutnya disingkat *e-Government*. *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan (Indrajit, 2006:4). Sesuai dengan Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government*. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.



Gambar 1. *E-government Development Index*

Sumber : *bpptik.kominfo*

Pada gambar 1 diatas menunjukkan bahwa *E-Government Development Index* (EGDI) di Indonesia setiap tahunnya mengalami peningkatan. Peningkatan EGDI ini merupakan hasil dari upaya pemerintah Indonesia untuk terus melakukan

inisiatif untuk mempercepat penerapan *e-Government* di Indonesia. Kurfali et.al (2017:168) mengatakan bahwa “*Public services is one of the areas which has been evolved significantly by means of these developments in ICT field. The use of ICT’s to enhance the efficiency of public services constitutes the concept of e-Government*”. Layanan publik adalah salah satu bidang yang berevolusi secara signifikan melalui perkembangan TIK. Penggunaan konsep *e-Government* merupakan upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih mudah, cepat dan efisien. Dikalangan pemerintahan beberapa inisiatif dilakukan pemerintah Indonesia dalam pelayanan publik melalui *e-Government* antara lain, pelayanan pajak, pelayanan kepegawaian, pelayanan perizinan, pelayanan pendidikan hingga pengadaan barang dan jasa.

Salah satu pelayanan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat khususnya para pengusaha adalah pelayanan perizinan. Para pengusaha mendambakan pelayanan perizinan yang cepat dan mudah. Namun dalam pelaksanaannya pelayanan perizinan banyak dikeluhkan pelaku usaha karena prosedurnya yang berbelit-belit, waktu penyelesaian izin yang lama hingga masalah biaya. Darmin Nasution selaku menteri koordinator bidang perekonomian menyatakan, “investor selama ini banyak yang mengeluhkan perizinan yang berbelit meski telah ada pemangkasan regulasi oleh pemerintah pusat.” (Finansialku.com, 2018) Sejalan yang dinyatakan oleh Sutedi (2015:49) :

“Banyaknya pelaku usaha yang mengeluh karena kekecewaan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh birokrasi perizinan, seperti tidak adanya transparansi biaya dan prosedur yang berbelit-belit, tingginya biaya yang harus dikeluarkan, sampai diskriminasi terhadap golongan tertentu”

Untuk menghadapi hal tersebut pemerintah berupaya menerapkan sistem yang berbasis *online* dengan dukungan *e-Government*. Melalui *e-Government* pemerintah bisa melakukan berbagai kegiatan mulai dari pemberian informasi tentang seluruh kondisi pemerintah, pelayanan perizinan, informasi dokter jaga, tiket kereta api, dan jenis pelayanan publik lainnya (Akadun, 2009:122). Berdasarkan dukungan *e-Government*, pemerintah mengembangkan sistem pelayanan perizinan dengan menerapkan sistem *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS. Sistem OSS dibuat oleh pemerintah pusat yang tertera Pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Kementrian koordinator bidang perekonomian Republik Indonesia menyebutkan bahwa perizinan yang menggunakan *Online Single Submission* (OSS) yang diterbitkan oleh lembaga OSS atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/ wali kota kepada pelaku usaha melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yaitu meliputi izin usaha dan non usaha, Izin komersial/operasional, izin mendirikan bangunan, izin Lokasi dan izin Lingkungan. Tujuan dari sistem OSS yaitu dalam rangka mempercepat dan mempermudah pelayanan perizinan kepada masyarakat.



Gambar 2. web sistem *Online Single Submission* (OSS)

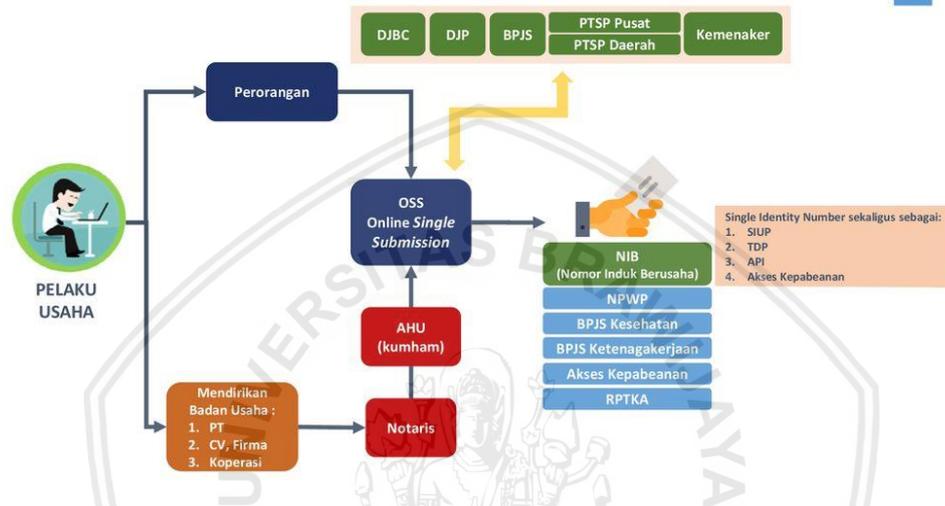
Sumber : www.oss.go.id

Pada gambar 2 tampilan web OSS www.oss.go.id , hanya melalui jaringan internet masyarakat sudah bisa mengakses pendaftaran perizinan khususnya izin usaha. Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah identitas pelaku usaha yang diterbitkan lembaga OSS setelah melakukan pendaftaran. . NIB wajib dimiliki pelaku usaha, NIB berlaku sebagai Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Angka Pengenal Impor (API), dan akses kepabeanan. Kemudian berikut prosedur menggunakan sistem Online Single Submission (OSS):

1. Membuat user ID
2. Log-in ke sistem OSS dengan menggunakan user-ID
3. Mengisi data untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB)
4. a. untuk usaha baru : melakukan proses untuk memperoleh izin dasar, izin usaha dan/atau izin komersial atau operasional, dengan komitmennya.
b. untuk usaha yang telah berdiri : melanjutkan proses untuk memperoleh izin berusaha (izin usaha dan/atau komersial) baru yang belum dimilik,

memperpanjang izin berusaha yang sudah ada, mengembangkan usaha, mengubah da/ memperbaiki data perusahaan.

Mekanisme perizinan dasar dengan OSS – Auto Approval



Gambar 3. Mekanisme Perizinan dasar dengan OSS

Sumber : www.oss.go.id

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada pelayanan perizinan diharapkan agar terwujudnya pelayanan publik yang prima dan berkualitas di Indonesia. Seperti yang dikatakan Millard (2004: 636) “*Technology introducing electronic service (e-service) for relatively modest investment, this can lead to significant saving, improved jobs, better, faster and more transparent user service, and better user interaction*”. Teknologi memperkenalkan layanan elektronik (*e-service*) untuk investasi yang relatif sederhana, yang dapat mengarah pada penghematan secara signifikan, peningkatan lapangan kerja, layanan yang lebih baik, lebih cepat dan lebih transparan, dan interaksi pengguna yang lebih baik. Secara konseptual, konsep dasar dari *e-Government* adalah bagaimana memberikan

pelayanan kepada masyarakat melalui elektronik (*e-service*). Dengan adanya layanan elektronik pada perizinan melalui OSS dapat mempermudah pelaku usaha untuk membangun usaha tanpa harus melalui proses perizinan yang lama. Wilayah Jawa Timur yang telah menerapkan sistem OSS pada pelayanan perizinan berdasarkan data peneliti yaitu :

Tabel 1. Wilayah yang sudah menerapkan sistem OSS

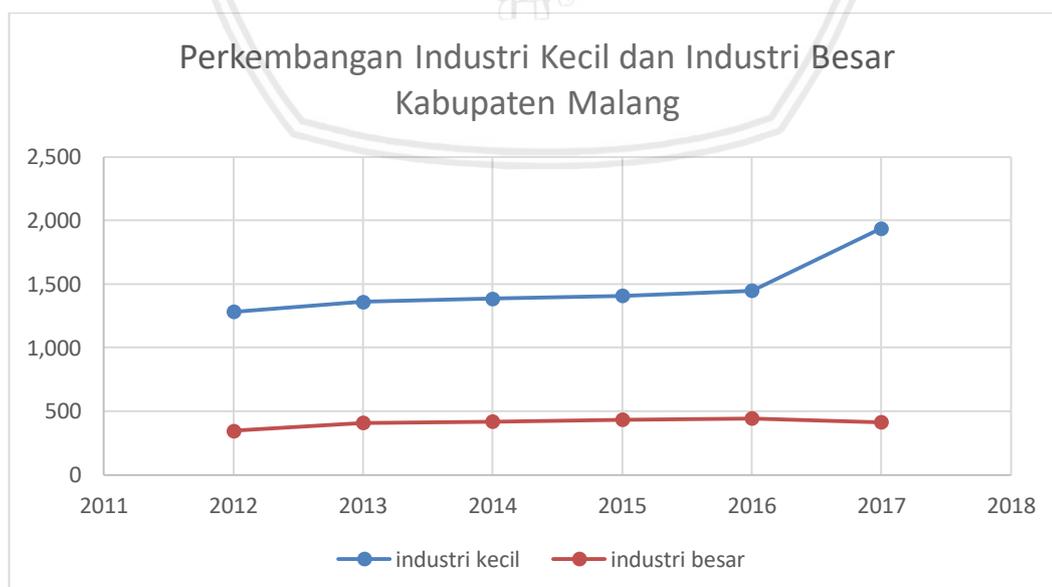
No	Wilayah	Penerapan
1	Kabupaten Malang	Juli 2018
2	Kabupaten Gresik	Agustus 2018
3	Kabupaten Blitar	Agustus 2018
4	Kabupaten Sidoarjo	Agustus 2018
5	Kota Malang	Januari 2019
6	Kota Batu	Januari 2019

Sumber: olahan peneliti, 2019

Melalui pelimpahan wewenang berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 Tentang Pemerintah Daerah, desentralisasi adalah penyerahan urusan pemerintah oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom berdasarkan asas otonom. Desentralisasi bertujuan untuk mempermudah pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik kepada setiap daerah di Indonesia. Pelimpahan urusan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah salah satunya adalah penanaman modal daerah dan pelayanan terpadu satu pintu seperti yang tertera pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Pasal 1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang Selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang penanaman modal dan PTSP Daerah. Pembentukan DPMPTSP sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 pasal 4 menyebutkan bahwa PTSP Daerah yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan Non perizinan melekat pada DPMPTSP Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Berdasarkan pelimpahan wewenang pusat kepada daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang menjalankan amanah Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha, terutama mengenai penerapan sistem OSS atau sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (Malangtimes.com, 2018). Berpacu pada PP Nomor 24 Tahun 2018 Kabupaten Malang menerapkan sistem OSS. DPMPTSP Kabupaten Malang menjadi lokasi penelitian ini karena Kabupaten Malang merupakan Kabupaten kedua terbesar di Jawa Timur yang memiliki banyak potensi daerah (Badan Potensi Daerah Kabupaten Malang, 2018)..



Gambar 4 Perkembangan Industri Kabupaten Malang

Sumber : Kabupaten Malang dalam angka

Pada gambar diatas jumlah perusahaan besar maupun kecil naik pada tahun 2013, jumlah industri di Kabupaten Malang cenderung terus mengalami kenaikan hingga tahun 2017. Dari gambar tersebut bahwa dengan besar potensi yang dimiliki oleh Kabupaten Malang akan terus menarik banyak pengusaha untuk menanamkan usahanya. Untuk mengoperasionalkan usaha pelaku usaha harus memiliki legalitas izin. Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah, izin diartikan sebagai dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lain yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Dalam menanamkan modal dengan membangun usaha, setiap pengusaha maupun masyarakat diwajibkan memiliki izin sebagai legalitas suatu bangunan yang akan di operasionalkan atau digunakan.

Dilihat dari prestasi DPMPTSP Kabupaten Malang terus berupaya memperbaiki pelayanannya kepada masyarakat. Pada tahun 2017 DPMPTSP Kabupaten Malang mendapatkan piagam penghargaan sebagai role model penyelenggaraan pelayanan publik kategori baik dan pada tahun 2018 DPMPTSP Kabupaten Malang mendapatkan piagam penghargaan sebagai unit penyelenggara pelayanan publik kategori sangat baik oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (pm-ptsp.malangkab.go.id). Terhitung pada bulan Juli 2018 pengurusan perizinan khususnya izin usaha harus sesuai dengan PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha

terintegrasi secara elektronik. Dasar hukum inilah kemudian mendorong DPMPTSP Kabupaten Malang menerapkan sistem OSS. Seperti yang dinyatakan oleh kepala DPMPTSP Kabupaten Malang, “Kabupaten Malang langsung menerapkan OSS meski banyak daerah yang belum menggunakannya. Penerapan sistem OSS ini dilaksanakan pada bidang pelayanan perizinan usaha, perizinan tertentu dan non perizinan.” (www.jatimtimes.com, 2018) .

DPMPTSP Kabupaten Malang menerapkan sistem OSS diharapkan dapat memberikan banyak manfaat terutama dalam hal peningkatan kualitas pelayanan perizinan kepada masyarakat Kabupaten Malang. Dengan kemudahan izin, peluang usaha pun juga semakin meningkat. Seperti yang dikatakan kepala DPMPTSP Kabupaten Malang “kalau kepengurusan izin mudah, akan semakin banyak pengusaha yang muncul. Ini yang menjadi keuntungan bagi Kabupaten Malang” (radarmalang.id, 2018). Sutedi (2015:38) mengatakan bahwa:

“untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah dengan mengganti proses-proses *Paper-Based* dengan mengimplementasikan secara utuh konsep *Government Online*. Dimana Setiap pelaku usaha yang akan mengurus segala perizinan melakukan pendaftaran secara elektronik.”

Pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP berdasarkan Peraturan Pemerintah No 24 tahun 2018 Tentang perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Diterapkannya OSS ini bertujuan untuk mempermudah perizinan, masyarakat (pemohon) tidak perlu jauh-jauh datang ke DPMPTSP untuk mengurus izin usaha. DPMPTSP Kabupaten Malang yang sebelumnya masih dengan mekanisme manual kini beralih menggunakan elektronik. Dengan menggunakan sistem OSS, proses pelayanan tidak lagi berkonsep *paper-based*. Sistem OSS

diharapkan dapat mempermudah pelaku usaha maupun masyarakat Kabupaten Malang dalam proses perizinan. Permasalahan yang timbul dengan adanya peralihan mekanisme perizinan secara manual menjadi elektronik akan membutuhkan waktu bagi masyarakat untuk memahami proses perizinan secara elektronik. Tidak hanya pada kalangan masyarakat namun pemerintah pun akan melakukan penyesuaian pada masa transisi mekanisme sistem yang baru. DPMPTSP Kabupaten Malang membutuhkan dukungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), kesiapan sumber daya manusia dan kesiapan sarana, prasarana untuk menunjang keberhasilan sistem OSS. Sehingga adanya transisi sistem ini peneliti tertarik apakah sistem OSS akan berhasil diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Malang sesuai dengan apa yang diharapkan. Maka berdasarkan latar belakang, penulis tertarik untuk meneliti, mendalami dan memahami **“Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang”**.

B Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang?

2. Apa sajakah Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui, menjelaskan dan menganalisis bagaimana penerapan sistem *online single submission* (OSS) pada pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui, menjelaskan dan menganalisis apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan sistem *online single submission* (OSS) pada pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini. Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Secara Teoritis
 - a. Diharapkan penelitian ini mendapatkan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dengan ilmu administrasi publik tentang pelayanan melalui penerapan *Online Single Submission* (OSS) pada pelayanan perizinan.

masalah. Ketiga, tujuan dari penelitian ini. Keempat, kontribusi penelitian dan yang kelima menguraikan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan kerangka teoritis yang didalamnya membahas tentang landasan teoritis yang digunakan dan berkaitan dengan konsep-konsep dasar dan teori yang berkenaan dengan permasalahan yang diteliti. Adapun teori yang digunakan dan berkaitan dengan judul yaitu: Penelitian terdahulu, teori administrasi publik, teori *electronic government (e-Government)*, teori pelayanan publik, sistem informasi manajemen, perizinan dan *Online Single Submission (OSS)*

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam bab ini mencakup materi yang terdiri dari : Jenis penelitian, Fokus penelitian, Lokasi dan Situs Penelitian, Sumber Data yang berasal dari data primer dan data sekunder, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen penelitian, dan Analisis Data.

BAB IV**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yang telah diolah kemudian dilakukan analisis antara hasil penelitian dengan teori yang relevan. Sehingga hasilnya menemukan jawaban dari masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

BAB V**PENUTUP**

Bab ini merupakan bagian hasil dari penelitian yang terdiri dari dua sub bab yaitu kesimpulan dan saran. Di dalam kesimpulan menguraikan tentang hal-hal secara garis besar, dan dalam saran berisi masukan baik untuk peneliti selanjutnya, instansi yang terkait dan masyarakat Kabupaten Malang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian berikut merupakan beberapa jurnal yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan untuk dijadikan referensi peneliti dalam menyusun tulisan ilmiah ini:

Tabel 2. Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Identitas Jurnal	Metode Penelitian	Ringkasan	Hasil
1.	Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara Nita Rysaka, Choirul Saleh, Stefanus Rengu Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2. No. 3, Hal. 420-425.	Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan elektronik sebagai alat untuk membantu aparatur perpajakan, yang sebelumnya seluruh kegiatan perpajakan dilakukan secara manual seperti pengisian, pelaporan dan pembayaran yang dilakukan langsung pada kantor pajak. Adanya sistem elektronik perlu didukung semua pihak agar pelayanan wajib pajak terus mengalami peningkatan agar tercapainya	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa penggunaan sistem elektronik dapat mempermudah perhitungan yang dilakukan secara cepat dan tepat dalam melaporkan pajak dengan menggunakan sistem komputer sehingga dapat memberikan kemudahan. Dalam sebuah pelayanan elektronik pada KPP Pratama Malang Utara terdapat faktor penghambat jalannya sebuah sistem elektronik perpajakan yaitu dari segi jumlah pegawai pajak yang masih kurang, hal ini menyebabkan banyaknya data-data wajib pajak yang

No	Identitas Jurnal	Metode Penelitian	Ringkasan	Hasil
	Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara		administrasi perpajakan yang baik dan modern.	menumpuk untuk diproses pada seksi pelayanan dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan.
2.	Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Berbasis Online Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru Baru Wasih Sufi dan Dwi Herlinda Jurnal Niara Vol 9 No 2. Januari 2017	Metode Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif pendekatan deskriptif	Penggunaan elektronik semakin meluas tentunya membantu para pelaku pelayanan publik dalam mengambil keputusan operasional pemerintahan. <i>E-Government</i> merupakan bentuk implementasi pelayanan publik berbasis TIK .Dalam penelitian ini <i>e-Government</i> dapat di manfaatkan sebagai sarana komunikasi baik intern di kalangan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)	Berdasarkan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK) di badan kepegawaian daerah kota Pekanbaru belum mampu menggunakan dan memanfaatkan sistem SAPK secara maksimal. Dalam penelitian ini terdapat berbagai masalah yang ditemukan: a) Kualitas sarana teknologi, dalam penggunaannya belum dapat dipergunakan secara maksimal oleh sebagian aparatur dikarenakan sering terjadi gangguan koneksi. Hal yang sama kerap terjadi apa bila listrik padam dan melemahnya arus

No	Identitas Jurnal	Metode Penelitian	Ringkasan	Hasil
	Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Berbasis Online Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru Baru		maupun komunikasi interaktif dengan masyarakat. Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru merupakan institusi pemerintah yang telah mengembangkan sebuah wujud dari kebijakan penerapan <i>e-Government</i> melalui SAPK. Keberhasilan penerapan ini dilihat dari Kepemimpinan, <i>Capacity</i> , dan <i>Value</i>	listrik mengakibatkan banyaknya beban pemakaian komputer, wifi yang ada di kantor ini pun terkadang mengalami gangguan kecepatan yang tiba-tiba berkurang dikarenakan banyaknya user yang menggunakannya; b) Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru tidak memiliki pegawai dengan tingkat kompetensi dan keahlian dibidang teknologi komunikasi c) Pelaksanaan Sosialisasi situs yang dimiliki Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru belum pernah dilaksanakan terutama untuk publik.
3.	Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda	Penelitian ini, penelitian kualitatif pendekatan deskriptif	Pelayanan perizinan bagi masyarakat diselenggarakan oleh BPPTSP Kota Samarinda melalui pengelolaan data memanfaatkan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan berbagai perizinan.	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TI dalam pengelolaan data bagi pelayanan publik padan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda telah terlaksana dengan baik melalui program dan aplikasi yang sesuai dengan struktur data pelayanan perizinan secara internal.

No	Identitas Jurnal	Metode Penelitian	Ringkasan	Hasil
	<p>Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda</p> <p>Zul Fahlefi, DB.Paranoan, Heryono Susilo Utomo</p> <p>ISSN 2338-7637, ar.mian-fisip-unmul.ac.id. 2014</p>		<p>Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan perizinan di BPPTSP Kota Samarinda dimaksudkan untuk menghindari percaloan dan mengoptimalisasi pelayanan perizinan.</p>	<p>Faktor pendukung penerapan TI dalam pengelolaan data bagi pelayanan publik pada BPPTSP meliputi: Kebijakan Walikota dan Pemerintah Kota Samarinda mengenai penerapan TI dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Perangkat keras dan perangkat lunak pengelolaan data, SDM yang menjalankan pengelolaan data yang berbasis TI . Penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan data bagi pelayanan publik pada BPPTSP terkendala dengan kurangnya dukungan pendanaan atau anggaran dari pemerintah Kota Samarinda untuk penyelenggaraan pelayanan berbasis teknologi, serta masih terbatasnya pengetahuan dan kemampuan SDM pengelola data.</p>

No	Identitas Jurnal	Metode Penelitian	Ringkasan	Hasil
4.	<p>Penerapan e-Procurement Dalam Proses Pengadaan Barang/Jasa di Kabupaten Malang</p> <p>Amelia Iftitah Damayanti, Tjahjanulin Domai, Abdul Wachid</p> <p>Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No 2, hal 139-146</p>	<p>Penelitian ini penelitian jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif</p>	<p>Pengadaan barang/jasa melalui sistem elektronik yaitu <i>e-Procurement</i> merupakan alat bantu dalam melaksanakan kegiatan pengadaan barang/jasa. <i>E-procurement</i> tersebut diperlukan agar pengadaan barang/jasa yang diselenggarakan pemerintah dapat terlaksana dengan baik, sehingga meningkatkan dan menjamin terjadinya efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas dalam pembelanjaan uang negara. Dengan demikian ketersediaan barang/jasa dapat diperoleh dengan harga dan kualitas terbaik, proses administrasi lebih mudah dan cepat, serta biaya yang lebih rendah, sehingga akan berdampak pada peningkatan pelayanan publik.</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan: a) mekanisme pada pengadaan barang/jasa secara elektronik yaitu <i>e-procurement</i> menggunakan tata cara efektif bagi pegawai khususnya di Dinas pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset (DPPKA) Kabupaten Malang lebih menghemat waktu serta biaya. b) proses pengawasan monitoring serta evaluasi pengadaan barang/jasa melalui <i>e-procurement</i> yang dilaksanakan DPPKA khususnya bidang aset oleh lembaga kebijakan pengadaan barang/jasa pemerintah (LKPP) yang diperantai oleh layanan pengadaan secara elektronik sudah berjalan dengan baik. c) Dalam penerapan <i>e-procurement</i> berdampak pada proses pengadaan barang/jasa. Dampak positif para pegawai dalam melaksanakan tugasnya dapat berjalan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Dampak negatif untuk pihak.</p>

No	Identitas Jurnal	Metode Penelitian	Ringkasan	Hasil
	Penerapan e-Procurement Dalam Proses Pengadaan Barang/Jasa di Kabupaten Malang			rekanan yaitu adanya sebagian rekanan belum memahami dan belum biasa menggunakan sistem elektronik utamanya menggunakan internet. Kendala penerapan <i>e-procurement</i> adalah kurangnya SDM yang paham tentang sistem elektronik, dan sistem aplikasi pelaksanaan <i>e-procurement</i> kurang berfungsi dengan baik
5.	Implementasi e-Service pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Pendidikan (Studi tentang Program Penerimaan Siswa Baru (PSB) Real Time Online Dinas Pendidikan Kota Malang)	Metode Penelitian ini kualitatif pendekatan deskriptif	Dalam bidang pendidikan pemerintah mengadopsi penggunaan <i>e-Government</i> dengan adanya inovasi yang diberikan dalam memberikan pelayanan pendidikan, sistem layanan elektronik kemudian disebut <i>e-service</i> . Salah satu implementasi <i>e-service</i> pada bidang pendidikan dengan adanya program PSB (Penerimaan Siswa Baru) <i>online</i> . PSB <i>online</i> merupakan sistem yang	Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, implementasi PSB <i>Real Time Online</i> sudah baik, tujuan dari program tersebut sudah tercapai dan memberikan manfaat bagi masyarakat, Dinas pendidikan dan sekolah. Aktor pelaksana dan sarana prasarana menjadi faktor pendukung dalam keberhasilan program tersebut. Hambatan internal yaitu hambatan teknis yang terjadi di lapangan dapat diatasi oleh Dinas Pendidikan. Namun di dalam pelaksanaan program tersebut yang masih menjadi kendala adalah

No	Identitas Jurnal	Metode Penelitian	Ringkasan	Hasil
	Yuliatina Pratiwi, Andy Fefta Wijaya, Wima Yuda Prasetyo Jurnal Administras i Publik (JAP), Vol 1, No. 1		dirancang untuk melakukan otomasi seleksi penerimaan siswa baru, mulai dari pendaftaran, seleksi, hingga hasil seleksi. Yang dilakukan secara <i>online</i> dan berbasis waktu nyata (<i>real time</i>). PSB <i>real time online</i> merupakan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.	hambatan eksternal yaitu kurangnya pemahaman masyarakat terkait dengan sistem dan mekanisme pelaksanaan PSB <i>Real Time Online</i> . Hasil kerja implementasi tersebut meningkatkan nilai transparansi, efisiensi dan kesederhanaan.

Sumber : Dokumen Peneliti

Berdasarkan uraian jurnal-jurnal pada tabel diatas dapat diketahui bahwa jurnal-jurnal tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu dari segi tema yang mengangkat tentang penerapan sistem dengan menggunakan teknologi.

B. Administrasi publik

1. Definisi Administrasi Publik

Administrasi menurut Ahmad (2015:44) merupakan keseluruhan kegiatan proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya secara rasional. Menurut Thoha (2008: 68) Publik dalam arti masyarakat dan rakyat (non governmental actors) tidak mempunyai peran kecuali sebagai objek dan sasaran dari kebijakan negara atau pemerintah.

Waldo (1955) dalam Ahmad (2015:44) mendefinisikan “Public Administration is the organization and management of man and materials to achieve the purposes of government” Administrasi publik adalah organisasi dan manajemen manusia dan alat untuk mencapai tujuan pemerintah. Ahmad (2015:45) mendefinisikan bahwa Administrasi publik merupakan proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam wadah organisasi yang digerakkan manajemen untuk mencapai tujuan pemerintahan negara yang telah ditetapkan secara rasional.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan kerjasama dua atau sekelompok orang dalam organisasi untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

2. Cakupan Administrasi Publik

Harus diakui bahwa cakupan atau ruang lingkup administrasi publik sangat kompleks tergantung dari perkembangan kebutuhan atau dinamika masalah yang dihadapi masyarakat (Keban, 2014:8). Salah satu cara untuk melihat cakupan atau ruang lingkup administrasi publik dari suatu negara adalah dengan mengamati jenis lembaga-lembaga departemen dan non departemen yang ada dalam suatu negara atau daerah.

Buku teks yang ditulis oleh Nicolas Henry (1995) memberikan beberapa ruang lingkup yang dapat dilihat dari unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Organisasi publik, yang ada pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi, dan perilaku birokrasi;

- b. Manajemen Publik yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik, dan manajemen sumberdaya manusia;
- c. Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakana publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

Rosenbloom dan Kravchuk (2005) mengangkat unsur-unsur lingkungan, organisasi baik menyangkut struktur maupun prosesnya, manajemen sumberdaya manusia, anggaran, pengambilan keputusan, analisis kebijakan publik dan evaluasi implementasinya, aspek regulasi administrasinya, kepentingan publik, demokrasi, akuntabilitas dan etika.

3. Perkembangan Paradigma Administrasi Publik Sampai Tahap Digitalisasi

a. Old Public Administration (OPA)

Paradigma administrasi publik klasik atau administrasi publik klasik (*old public administration*) menurut parah ahli administrasi berlangsung dari tahun 1887-1987. Administrasi publik klasik sangat dipengaruhi oleh pemikiran Woodrow Wilson (Syafri, 2012: 192). Melalui karyanya berjudul *The Study of Administration* , Wilson menyampaikan beberapa pemikiran tentang administrasi publik antara lain :

- 1) Perlunya pemisahan antara aktivitas pembuatan kebijakan yang dilakukan dlam proses politik dan implementasi kebijakan yang harus dilakukan oleh birokrasi peerintah (dikotomi politik- administrasi).

pemisahan tersebut dilakukan karena jika masalah administrasi dicampuri politik, akan terjadi penyimpangan yang mengarah pada korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) sehingga pemerintah menjadi tidak efisien.

- 2) Nilai yang ingin dicapai dalam pelaksanaan tugas pemerintah adalah efisiensi, ekonomis, dan rasionalitas dengan dasar pengambilan keputusan menjadi tidak efisien.
- 3) Untuk mewujudkan nilai-nilai pada huruf b, perlu dibangun struktur organisasi yang efisien dan hierarkis. Organisasi yang tepat untuk itu adalah organisasi birokrasi.

Gagasan Wilson melakukan pemisahan antara politik dan administrasi tidak sepenuhnya dapat dilakukan karena pada kenyataannya administrasi publik tidak dapat dipisahkan dengan kegiatan politik. Sifat organisasi pada administrasi publik klasik yang sangat hirarkis menimbulkan *red-tape*, kelambanan, tidak adil, dan biaya tinggi. Demikian dengan sifat administrasi publik klasik yang birokratik dan tertutup menyebabkan keterlibatan warga negara sangat terbatas sehingga keadilan sosial terabaikan dan dianggap tidak mampu memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat. (Syafri, 2012: 194)

Dengan alasan-alasan di atas ditambah dengan perkembangan teknologi informasi , globalisasi, demokrasi dan liberalisme berdampak pada perubahan lingkungan administrasi publik sehingga mengharuskan administrasi publik

meninjau kembali konsep-konsep yang dianggap sudah tidak cocok dengan lingkungan baru.

b. New Public Management (NPM)

NPM awalnya dikenalkan oleh Christopher Hood tahun 1991 sebagai suatu pendekatan manajemen modern yang muncul di Eropa pada akhir tahun 1980 an atau awal 1990 an sebagai reaksi terhadap administrasi publik yang tradisional yang dinilai tidak efisien, tidak produktif, kurang inovatif, dan lain-lain. Fokus perhatian NPM adalah pada pelaksanaan desentralisasi, devolusi, dan modernisasi pelayanan publik (Syafri, 2012:168)

Lahirnya konsep *new public management (NPM)* pada awal tahun 1990-an merupakan reaksi terhadap kelemahan birokrasi tradisional dalam paradigma administrasi publik klasik. Setyoko (2011) mengompliasi pendapat ahli mengenai NPM ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) NPM menggeser penekanan dari administrasi publik tradisional ke manajemen publik (Lane, 1994). Model tradisional organisasi dan penyaluran pelayanan publik berdasarkan prinsip hierarki birokrasi, sen perencanaan, dan pengendalian langsung oleh pemerintah digantikan oleh manajemn pelayanan berdasarkan kehendak pasar (*marked-based public service management*)(wals, 1995; Flynn, 1993)
- 2) NPM dimaknai sebagai visi, ideologi, atau seperangkat pendekatan dan teknik manajemen publik yang diadopsi dari sektor swasta (Pollitt, 1994; Ferlie, dkk., 1996; Hood, 1991,1995).

NPM menganut nilai-nilai dan praktik-praktik administrasi bisnis yang diterapkan ke dalam praktik administrasi publik (*run government like business*), misalnya dengan melakukan restrukturisasi sektor publik melalui privatisasi, perampingan struktur birokrasi, mengenakan nilai persaingan (kompetisi) melalui pasar internasional, mengontrakkan pelayanan publik pada organisasi swasta, penerapan *outsourcing* (kontrak kerja), membatasi intervensi pemerintah (hanya dilakukan jika mekanisme pasar mengalami kegagalan), dan meningkatkan efisiensi melalui pengukuran kinerja (Setyoko, 2011)

NPM berkehendak meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas sehingga kurang memperhatikan keadilan sosial. Nilai-nilai ekonomis(bisnis) yang dianut NPM sering kali bertentangan dengan bertentangan dengan demokrasi dan kepentingan publik.

c. New Public Service (NPS) – Sekarang

Ketidakberhasilan NPM mewujudkan administrasi publik yang berkeadilan sosial melahirkan pendekatan baru yang berorientasi kepentingan masyarakat, yaitu *newpublic service* (NPS) (Denhardt & Denhardt, 2000, 2003). NPS dalam literatur administrasi publik dikenal juga dengan paradigma *governance*, *public governance*, atau *collaborative governance* untuk menggantikan istilah *government* dalam paradigma *Old Public Administrasi* (OPA) dan NPM.

NPS menilai bahwa NPM dan OPA terlalu menekankan pada efisiensi dan melupakan atau mengabaikan masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan

publik. NPS memperbaiki kekurangan ini dengan konsep pelayanan kepada warga masyarakat bukan kepada pelanggan dalam proses penyelenggaraan administrasi publik dan kebijakan publik. (Syafri, 2012:196). J.V. Denhardt & R.B Denhardt (2003) menyarankan untuk meninggalkan NPM dan *reinventing government* untuk beralih ke NPS. Menurut keduanya, administrasi publik harus:

- 1) *serve citizens, not costumers* (melayani masyarakat bukan pelanggan)
- 2) *seek the public interest* (mengutamakan kepentingan publik)
- 3) *value citizenship over entrepreneurship* (lebih menghargai warga negara/ masyarakat dari kewirausahaan)
- 4) *think strategically, act democratically* (berpikir strategis bertindak demokratis)
- 5) *recignize that accountability isn't simple* (menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah)
- 6) *serve rather than steer* (melayani daripada mengendalikan)
- 7) *value people, not just productivity* (menghargai orang, bukan produktivitas semata).

Jika diperbandingkan, terdapat beberapa perbedaan antara administrasi publik klasik (*old public administration*), *new public management*, dan *new public service* seperti pada tabel berikut.

Tabel 3 perbandingan administrasi publik klasik (*old publik administration*), *new public management*, *new public service*

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis & epistemologi pembentuk	Teori politik, sosial politik dianggap setengah ilmu sosial	Teori ekonomi, lebih maju dialog berdasarkan ilmu sosial positif	Teori demokrasi, berbagai pendekatan kepada pengetahuan dilakukan secara positif, interperatif, dan kritis.

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Rasionalitas dan model keterkaitan dan perilaku manusia	Manusia administrasi	Rasionalitas teknis dan ekonomi “manusia ekonomi”, atau pengambilan keputusan sendiri	Rasionalitas formal, berbagai tes rasional berganda (politik, ekonomi dan keorganisasian)
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agrerais dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggung jawab	Klien dan pemilih	pelanggan	Warga negara
Peran pemerintah	pengayuh	mengarahkan	Menegosiasikan dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas
Mekanisme pencapaian tujuan kebijakan	Program ditangani institusi pemerintah yang telah ada	Penciptaan mekanisme baru dengan organisasi private dan nonprofit	Penciptaan nilai bersama, kerja sama institusi pemerintah, privat dan nonprofit organisasi
akuntabilitas	Menurut hierarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan	Multiaspek: akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga negara

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Diskresi administrasi	Dikresi terbatas	Ada kelulasaan menuju kewirausahaan	Penuh kelulasaan, tetapi dengan akuntabilitas
Struktur organisasi	birokrasi bersifat <i>top-down</i> dengan kontrol yang aturan ketat	Desentralisasi, namun tetap terkontrol	Kolaborasi struktur dengan kepemimpinan internal dan eksternal
Motivasi pegawai	Gaji, pegawai dilindungi	Spirit wirausaha, spirit pengurangan pegawai	Pelayanan publik keinginan melayani masyarakat

Sumber : syafri (2012:189-190)

Penyelenggaraan peran administrasi telah mengalami perkembangan dimulai pada masa sebelum lahirnya konsep ilmu modern dari administrasi publik yang hingga saat ini mengalami pergeseran paradigma. Paradigma administrasi publik model klasik juga dapat dilihat melalui model “*old chesnuts*” dari Peters (1996, 21 dan 2001, 4-31) dalam Kurniawan (2007: 55) dimana administrasi publik berdasarkan pada pegawai negeri yang politis dan terinstitusionalisasi, organisasi yang hirarkis dan berdasarkan peraturan, penugasan yang permanen dan stabil, banyaknya peraturan internal, serta menghasilkan keluaran yang seragam. Seiring dengan adanya sejumlah kritikan membuat paradigma administrasi publik model klasik mulai melemah dan memberikan jalan perbaikan pada konsep administrasi selanjutnya.

Kurniawan (2007:58) mengatakan perubahan yang dialami salah satunya dengan ketersediaan teknologi informasi sangat membantu dalam menyediakan perangkat dan struktur yang dibutuhkan untuk membuat

reformasi manajerial dapat bekerja di sektor publik. Daft (1995) dalam Akadun (2009:5) menjelaskan penggunaan teknologi bagi organisasi dan manajemen, berdampak pada pemangkasan hirarki, memacu pemberdayaan pegawai. Akadun (2009:5) mengatakan penggunaan teknologi dalam administrasi akan mempermudah pengguna, koordinasi semakin membaik, tugas administratif semakin berkurang mengurangi penggunaan kertas dan rasio staff profesional bertambah.

Pergeseran paradigma administrasi publik tersebut, telah membawa implikasi terhadap penyelenggaraan peran administrasi publik khususnya terkait dengan pendekatan yang digunakan dalam pembuatan dan pelaksanaan strategi, pengelolaan organisasi secara internal, serta interaksi antara administrasi publik dengan politisi, masyarakat dan aktor lainnya. Implikasi yang demikian tentu saja akan menentukan corak dan ragam dalam penyelenggaraan pemerintahan (Kurniawan, 2007:52). Perbandingan administrasi klasik dan administrasi kontemporer dapat dilihat di tabel sebagai berikut.

Tabel 4 Perbandingan Administrasi Klasik dan Kontemporer

Klasik	Kontemporer
Administrasi dianggap masih <i>inter alia, red tape</i> , lamban, tidak sensitif terhadap kebutuhan masyarakat, organisasi yang hirarkis, berfokus pada proses dan prosedur dibanding kepada hasil.	Kemunculan teknologi membantu aparatur pemerintah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat serta mengutamakan melayani masyarakat, Pemangkasan hirarki, berkurangnya penggunaan kertas, dan penghematan waktu.

Sumber : Diolah oleh peneliti

Dapat disimpulkan dari tabel 2 bahwa paradigma administrasi klasik yang memunculkan kritik dengan melemahnya pelaksanaan administrasi. Administrasi klasik dianggap masih lamban, *red tape*, tidak sensitif dengan kebutuhan masyarakat dan organisasi yang hirarkis. Membuat pemerintah semakin memperbaiki model administrasi hingga saat ini menggunakan teknologi sebagai alat bantu pemerintah yang dikenal dengan *e-Government*. Administrasi Kontemporer (saat ini) menggunakan teknologi dengan memperbaiki pelayanan, pemangkasan hirarki, berkurangnya penggunaan kertas dan penghematan waktu.

C. *Electronic Government (e-Government)*

1. Definisi *Electronic Government (e-Government)*

Electronic Government menurut Indrajit (2006:4) merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan yang selama berjalan. Dalam Intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, pemerintah Republik Indonesia mendefinisikan *e-Government* sebagai suatu penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Menurut Wyld dalam Akadun (2009:131) "*e-Government* merupakan pemrosesan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai

fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan”. Indrajit (2006) mengutip Bank Dunia (World Bank) mendefinisikan *e-Government* sebagai berikut:

“E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area networks, the Internet, and mobile computing) that have ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government”

Menurut Zweers dan Planque (2001) dalam Indrajit (2006 : 3) *e-Government* yaitu berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah. Tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan. Dengan kata lain, *e-Government* berguna untuk memudahkan, baik dalam informasi, layanan, dan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan definisi yang telah dipaparkan diatas, disimpulkan bahwa pengertian *e-Government* merupakan Penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat memperoleh pelayanan dan memperbaiki pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

2. Manfaat dan Tujuan *e-Government*

Diterapkannya sebuah konsep *e-Government* terdapat beberapa manfaat. Menurut Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2006: 5) manfaat dari *e-Government* yaitu berupa:

1. Memperbaiki kinerja suatu pelayanan pemerintah kepada stakeholdernya
2. Meningkatkan transparansi, control dan akuntabilitas
3. Mengurangi biaya administrasi, relasi dan interaksi
4. Memberikan peluang untuk mendapatkan sumber-sumber penghasilan baru

5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat yang baru yang secara cepat dan tepat menjawab permasalahan yang dihadapisejalan dengan berbagai perubahan global
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintahan dalam proses pengambilan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Saat ini, *e-Government* banyak diadopsi di beberapa daerah.

Berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*, tujuan *e-Governmen*, yaitu:

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau diseluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tida dibatasi oleh waktu dan dengan biaya yang terjangkau masyarakat.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintahan dan pemerintah daerah otonom.

Manfaat-manfaat yang diperoleh dari konsep *e-Government* sangat membantu upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Ditengah arus globalisasi dan kemajuan teknologi saat ini, semakin menuntut pemerintah untuk dapat beradaptasi dan menerapkan inisiatif-inisiatif konsep *e-Government*.

3. Latar Belakang *e-Government*

Perkembangan di Indonesia semakin berkembang. Menurut Indrajit (2006)

Konsep *e-Government* berkembang karena adanya tiga pemicu utama, yaitu:

- 1) Era Globalisasi yang datang lebih cepat dari yang dipikirkan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, *civil society*, *good governance* dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika pemerintah harus mengadakan reposisi terhadap peranannya di dalam negara. Menjadi lebih berorientasi kepada eksternal dan fokus kepada bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya didalam pergaulan global. Sehingga tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya menjadi semakin tinggi.
- 2) Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Tentu saja sebuah dari teknologi ini akan sangat mempengaruhi bagaimana pemerintah di masa modern harus bersikap dalam melayani masyarakatnya.
- 3) Meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya telah membuat terbentuknya sebuah standard pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu.

Jadi, berkembangnya *e-Government* di sebuah negara karena berdasarkan globalisasi yang membuat masyarakat menuntut kinerja pemerintahnya, kemajuan teknologi, dan meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat sehingga membuat standard pelayanan juga semakin membaik. Dalam Inpres Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi

informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua aktivitas yang berkaitan yaitu:

- a. Pengelolaan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- b. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Konsep *e-Government* muncul karena adanya tuntutan global saat ini, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi, sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang kini mendambakan pelayanan yang cepat dan mudah.

4. Jenis-Jenis Pelayanan Pada *e-Government*

Menurut Indrajit (2006:29) Jenis-jenis *e-government* dapat dilihat dari dua aspek utama, yaitu:

- a. Aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-government* yang ingin dibangun dan diterapkan
- b. Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh penggunanya.

Keberadaan aspek aspek tersebut dapat memudahkan untuk membedakan jenis-jenis *e-Government*. Menurut Indrajit (2006:30) Maka jenis-jenis *e-Government* dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu:

- a) *Publish* (Publikasi)
Jenis ini merupakan implementasi *e-Government* yang termudah karena proyeknya berskala kecil, aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar.
- b) *Interact* (Interaksi)
Pada kelas Interaksi telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Yang kedua adalah penyedia menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan secara langsung maupun tidak langsung.
- c) *Transac* (Transaksi)
Proses interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat yang mempunyai kepentingan. Jenis ini terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Aplikasi ini jauh lebih rumit dari dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang ketat.

Berdasarkan jenis-jenis pelayanan *e-Government* diatas, sistem *Online Single Submission* (OSS) termasuk dalam pelayanan *interact* (interaksi). Dimana pada kelas *interact* terjadi komunikasi dua arah yaitu pemerintah dan yang memiliki kepentingan. OSS dapat di akses melalui website www.oss.go.id

5. Elemen Pengembangan digitalisasi

Sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan salah satu sistem online dengan konsep digitalisasi menggunakan teknologi elektronik. Untuk menentukan keberhasilan penerapan digitalisasi, berdasarkan hasil kajian dan riset dari Harvard *JFK School of Government* untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik ada tiga elemen yang harus dimiliki yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value* (Indrajit, 2006:15). Penjelasan elemen-elemen tersebut sebagai berikut:

a) *Support*

Elemen pertama yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan dari berbagai pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*. Menurut Indrajit (2006:16-18) menyampaikan bahwa dukungan implementasi *e-Government* yang diperlukan bukan hanya pada omongan namun lebih diharapkan dalam bentuk sebagai berikut :

1. Kepemimpinan, Tanpa adanya unsur "*political will*" mustahil inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-Government* dapat berjalan karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen "*top-down*". Dengan adanya unsur *political will* maka dukungan kepemimpinan akan membawa pengaruh terhadap implementasi. Terkait dengan adanya unsur *political will* dalam elemen *support* maka dukungan kepemimpinan turut berpengaruh dalam penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS)
2. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral
3. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus)
4. Disosialisasikan konsep *e-Government* secara merata, berlanjut, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara.

b) *Capacity*

Capacity merupakan elemen kedua, yang dimaksud dengan elemen ini adalah adanya unsur kemampuan dan keberdayaan dari pemerintah. Ada Tiga hal yang harus dimiliki pemerintah dengan elemen ini, yaitu:

1. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government* terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-Government*.
3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

c) *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa. Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan. Besar tidaknya manfaat *e-Government* tidak hanya ditentukan dari kalangan pemerintah, tetapi masyarakat juga turut menentukan.

Tiga elemen diatas merupakan perpaduan yang akan membentuk pusat syaraf jaringan *e-Government* yang akan menentukan kunci utama keberhasilan. Penerapan elemen tersebut dapat mendukung pembangunan dan pengembangan konsep *e-Government* di Indonesia.

D. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2008:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan agar meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sedangkan menurut Dwiyanto (2008:136) pelayanan publik adalah produk birokrasi publik dan diterima oleh pengguna maupun masyarakat luas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kurniawan (2005:6) memberikan pengertian pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

Berdasarkan penjelasan diatas disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintah yang melayani sesuai dengan kebutuhan

masyarakat dalam bentuk barang, jasa, maupun administratif untuk mensejahterakan masyarakat.

2. Asas-asas pelayanan publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat asas yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari asas-asas pelayanan publik terlihat bahwa pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka, mudah dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya ditujukan kepada masyarakat, pelayanan publik baik apabila dapat menjangkau semua elemen masyarakat.

3. Jenis Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik terdapat jenis-jenis pelayanan publik. Menurut Hardiansyah (2011:20-23) pelayanan publik dapat diklasifikasikan dalam dua kategori utama, yaitu:

- a. Pelayanan kebutuhan dasar
Fungsi pemerintah dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup kesejahteraan rakyat, meliputi:
 1. Kesehatan
Kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat. Maka kesehatan menjadi perhatian pemerintah sebagai penyelenggara publik.
 2. Pendidikan Dasar
Pendidikan sebagai salah satu pelayanan dasar lainnya yang perlu mendapat perhatian pemerintah. Karena masa depan suatu bangsa ditentukan oleh perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya.
 3. Bahan Kebutuhan Pokok
Bahan kebutuhan pokok juga perlu mendapat perhatian pemerintah. Dalam penyediaan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga dan menjaga ketersediaan kebutuhan masyarakat.
- b. Pelayanan Umum
Pelayanan umum merupakan pelayanan berkaitan dengan pelayanan administrasi dan jasa, meliputi:
 1. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang bersifat legalitas berkaitan dengan pelayanan perizinan, pelayanan KTP, akte kelahiran dan sebagainya.
 2. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang diberikan berupa sarana prasarana penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang bermanfaat bagi penerima secara langsung dan habis terpakai dalam kurun waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut, jasa pos dan sebagainya

Berdasarkan jenis-jenis pelayanan tersebut apabila dikaitkan dengan OSS maka jenis pelayanan yang digunakan adalah pelayanan administratif. Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPSTP) sebagai dinas yang bertanggungjawab dalam melaksanakan urusan pemerintah di bidang perizinan khususnya Kabupaten Malang. Dengan menerapkan OSS,

dinas penanaman modal bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas menurut Supramto (2001) dalam Pasolong (2008: 132) adalah “*the extent to which products meet the requirement of people who use them*” jadi suatu produk, apakah bentuknya barang maupun jasa, dapat dikatakan bermutu bagi masyarakat jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kasmir dalam Pasolong (2007:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Jadi kualitas pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari kemampuan pemberi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) dan pelayanan yang dirasakan (*Perceived Service*). Kualitas pelayanan yang diterima atau dirasakan melebihi dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan (Parasuraman, 1985: 48-50)

Menurut Sinambela (2008:6) pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan

- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, golongan, status sosial.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Kualitas pelayanan publik dikatakan bermutu apabila para pemberi pelayanan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari transparansi, akuntabilitas, partisipatif sebagaimana yang dikatakan oleh Sinambela.

5. Perizinan

Menurut Sjachran Basah dalam Sutedi (2015: 170) Izin diartikan perbuatan hukum administrasi negara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkret berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian izin dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah, izin diartikan sebagai dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lain yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

Perizinan menurut Sutedi (2015:168) adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah

terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Pasal 1 angka 9 mengaskan perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar Usaha.

Berdasarkan pengertian diatas maka disimpulkan bahwa perizinan merupakan pelaksanaan fungsi peraturan yang dimiliki oleh pemerintah sebagai pengendalian sebelum masyarakat maupun organisasi perusahaan melaksanakan dan menjalankan suatu kegiatan

6. Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi

Banyak Negara saat ini, dalam perkembangan teknologi informasi telah berkembang dengan sangat pesat sehingga dalam banyak pekerjaan kini sudah bisa dikerjakan secara cepat dan praktis dengan demikian mampu menghemat waktu dan biaya. Melalui pemanfaatan teknologi informasi ini memungkinkan berbagai pelayanan yang dapat dikemas dalam suatu program (*software*) tertentu yang memiliki kemampuan proses data dengan cepat dan keakuratan yang sangat tinggi, sehingga mampu memperpendek interval waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan berbagai suatu pekerjaan Suaendi, dkk (2010:77).

F. Online Single Submission (OSS).

1. Electronic Service (e-service)

Untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Pemerintah kini mengadopsi layanan berupa elektronik. Definisi layanan elektronik (*e-service*) Menurut Millard (2004: 636) :

“Technology introducing electronic service (e-service) for relatively modest investment, this can lead to significant saving, improved jobs, better, faster and more transparent user service, and better user interaction.” (Teknologi memperkenalkan layanan elektronik (*e-service*) untuk investasi yang relatif sederhana, yang dapat mengarah pada penghematan secara signifikan, peningkatan lapangan kerja, layanan yang lebih baik, lebih cepat dan lebih transparan, dan interaksi pengguna yang lebih baik)

Boyer et al.(2002) dalam Buckley (2003: 456) menyatakan definisi *e-service* sebagai : *“The e-service encounter is the initial landing on the home page until the requested service has been completed or the final product has been delivered and is fit for use”*.Layanan elektronik adalah pendaratan utama pada halaman beranda sampai layanan yang diminta selesai atau produk akhir telah dikirim dan sesuai untuk digunakan. *At its simplest e-service can be defined as the electronic provision of a service to costumers* secara sederhananya, *e-service* didefinisikan sebagai penyedia layanan elektronik kepada pelanggan Saanen et al., (1999) dalam Buckley (2003:455). *E-service* merupakan layanan yang menggunakan elektronik yang berkaitan erat dengan *e-Government*, *e-service* bertujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Yang sebelumnya pelayanan menggunakan mekanisme manual beralih menjadi mekanisme elektronik.

2. *E-Service Quality*

Definisi *e-service quality* adalah pelayanan yang diberikan melalui jaringan internet sebagai perluasan dari kemampuan situs untuk memfasilitasi kegiatan secara efektif dan efisien, Chase (2006) dalam Komara (2013). Menurut Zeithaml (2001) dalam Fahmi (2017) ukuran *e-servqual* untuk mempelajari menilai kualitas layanan elektronik terdapat tujuh dimensi yaitu : *efficiency*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contac*. Parasuraman (2002) dalam Buckley (2003 : 457) menyimpulkan bahwa ada empat dimensi bahwa ukuran kualitas layanan elektronik meliputi:

- 1) *efficiency* dimana para pengguna layanan merasakan kemudahan dalam hal waktu maupun biaya.
- 2) *Fulfilment*, fungsi teknik dapat tersedia dan berfungsi dengan baik, dan lebih praktis. Layanan bersifat
- 3) *privacy* adanya jaminan keamanan dalam sistem tersebut.
- 4) *Reability* memiliki standar pelayanan yang jelas dan dapat di akses kapanpun.

3. *Online Single Submission (OSS)*

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik. *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan, lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Manfaat OSS tertulis dalam Kementrian koordinator bidang perekonomian republik Indonesia meliputi :

- a. Mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha baik prasyarat untuk melakukan usaha (izin terkait lokasi, lingkungan, dan bangunan),

izin usaha, maupun izin operasional untuk kegiatan operasional; usaha di tingkat pusat ataupun daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyaratan izin.

- b. Memfasilitasi pelaku usaha untuk terhubung dengan semua *stakeholder* dan memperoleh izin secara aman, cepat dan *real time*.
- c. Memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat.
- d. Memfasilitasi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB).

OSS merupakan salah satu bentuk layanan berupa elektronik (*e-service*). *E-Service* berkaitan erat dengan OSS, OSS merupakan sistem *online* yang diterapkan pada pelayanan perizinan. OSS bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk pengurusan perizinan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif Sukmadinata (2007: 60) yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.

Ahmad (2015:53) Data penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yakni data berupa kata-kata dan gambar yang diperoleh dari transkripsi wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, dokumen resmi, memo, dan dokumen lainnya. Menurut West dalam Sukardi (2013:157) peneliti memungkinkan untuk melakukan hubungan antar variabel, menguji hipotesis, mengembangkan generalisasi dan mengembangkan teori yang memiliki validitas universal.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan suatu penyempitan batasan masalah yang bertujuan agar penulis lebih konsentrasi ke dalam penelitian yang dipilih. Penetapan fokus penelitian dimaksudkan sebagai batas yang berguna untuk mempermudah dalam menentukan data dan informasi yang diharapkan peneliti. Fokus penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu :

1. Penerapan sistem *online single submission* (OSS) pada pelayanan perizinan, Sesuai dengan elemen penerapan digitalisasi hasil dan riset dari Harvard JFK School of Government, Indrajit (2006) terdapat tiga elemen, meliputi :

- a) *Support*,
 - 1) Kepemimpinan
 - 2) Dialokasikannya sumber daya
 - 3) Dasar Hukum
 - 4) Sosialisasi
 - b) *Capacity*, kemampuan dan keberdayaan sumber daya dalam menerapkan sistem OSS. terdapat tiga sumber daya:
 - 1) Ketersediaan infrastruktur teknologi (fasilitas)
 - 2) Ketersediaan sumber daya manusia
 - c) *Value*, ketepatan manfaat atau sasaran penerapan sistem OSS
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) pada pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Malang
- a) Faktor Pendukung
 - 1) Sumber Daya Infrastruktur
 - 2) Sumber Daya Manusia
 - b) Faktor Penghambat
 - 1) Kurangnya Pengetahuan Masyarakat Tentang Sistem OSS
 - 2) Sistem

C. Lokasi dan Situs penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti melihat atau mengamati sebuah fenomena atau permasalahan yang sedang diamati. sedangkan situs penelitian

merupakan tempat peneliti mendapatkan gambaran yang sebenarnya yang tentunya berkaitan dengan objek-objek penelitian untuk mendapatkan data yang valid dan dibutuhkan peneliti. Penulis memilih Kabupaten Malang dengan situs penelitian di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) karena pada tahun 2017 DPMPTSP Kabupaten Malang mendapat piagam penghargaan sebagai role model penyelenggaraan pelayanan publik kategori baik dan pada tahun 2018 DPMPTSP Kabupaten Malang mendapatkan piagam penghargaan sebagai unit penyelenggara pelayanan publik kategori sangat baik

D. Jenis Data dan Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data, yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana saja data dapat diperoleh (Arikunto, 2002:107). Ada dua jenis data, yaitu data primer dan sekunder. Kedua data tersebut sangat penting untuk ketepatan sejumlah informasi yang relevan dengan data tentang variabel-variabel penelitian dan untuk menyederhanakan data yang akan disimpulkan. Adapun sumber data yang digunakan dari penelitian ini meliputi:

1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari sumber, kemudian diamati sendiri dari lapangan secara langsung. Data ini diperoleh dari wawancara yang digunakan untuk menambah dan menjelaskan permasalahan. Data primer

dalam penelitian ini meliputi pengamatan secara langsung, wawancara, maupun observasi dengan informan. Dalam hal ini data primer diperoleh oleh:

- a) Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang.
- b) Sekertaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
- c) Kabid pelayanan perizinan perekonomian & sosial budaya DPMPTSP Kabupaten Malang
- d) Staff pelayanan perizinan perekonomian & sosial budaya DPMPTSP Kabupaten Malang
- e) Staff operator layanan OSS DPMPTSP Kabupaten Malang
- f) Masyarakat Kabupaten Malang

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain , antara lain berasal dari dokumen yaitu dokumentasi yang memiliki relevansi dengan fokus penelitian yang berupa undang-undang,gambar dokumen, laporan/catatan dan buku sebagai literatur yang diperoleh dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang. Yang dijadikan sumber data dalam penelitian ini antara lain:

- a) Dokumen
- b) Laporan
- c) Catatan yang ada pada dinas

Dari beberapa sumber data diatas tidak menutup kemungkinan ketika proses penelitian berlangsung sumber akan bertambah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam kegiatan penelitian, pengumpulan data merupakan proses wajib yang harus dilakukan, baik penelitian kuantitatif maupun kualitatif. Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2008: 62-63) dilakukan dengan pengamatan (observasi), kuesioner, dokumentasi dan gabungan keempatnya. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan kondisi yang alamiah. Proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, meliputi 3 kegiatan yang dilakukan, antara lain:

1. Wawancara

Menurut Herdiansyah (2010:118) untuk penelitian kualitatif, wawancara menjadi metode pengumpulan data yang utama, karena sebagian besar data biasanya diperoleh dari wawancara. Wawancara merupakan proses tanya jawab yang dilakukan secara langsung antara dua orang atau lebih. Pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan mendatangi langsung dan melakukan tanya jawab dengan narasumber yang sudah ditentukan peneliti untuk mendapatkan data maupun informasi yang dibutuhkan. Sebelum melakukan wawancara peneliti menyusun dan merencanakan pertanyaan tertulis. Dari pertanyaan nantinya akan berkembang namun masih berhubungan dengan pertanyaan tertulis.

2. Observasi

Observasi digunakan sebagai penunjang data, observasi merupakan proses pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke

tempat penelitian dan mencatat hal-hal penting yang diperlukan dan berkaitan dengan penelitian. Peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan dengan proses penerapan sistem *online single submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang. Peneliti mencatat, menganalisis serta membuat kesimpulan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data melalui foto, video, peninggalan tertulis misalkan arsip, buku, teori, pendapat, dalil atau hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mencari, mencatat, serta mempelajari sejumlah data dari buku- buku, arsip atau dokumen resmi yang ada di lokasi peneliti yang dianggap penting bagi peneliti. Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder serta sumber yang tertulis yang berhubungan dan dapat membantu penelitian. Data digunakan sebagai tambahan dan pendukung dalam pembahasan serta ulasan yang diperoleh dari lapangan.

F. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mencari atau mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian. Instrumen penelitian menempati kedudukan penting dalam sebuah penelitian (Ahmad, 2015: 161). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Peneliti, dimana peneliti merupakan instrumen utama dalam sebuah penelitian. Dimana peneliti terlibat langsung dalam peristiwa-peristiwa penelitian.
- 2) *Interview guide* (pedoman wawancara) merupakan alat bantu berupa daftar pertanyaan serta berfungsi untuk mengontrol dan mengarahkan peneliti untuk mengumpulkan data dari informan. Pedoman wawancara menyesuaikan dengan kondisi pada saat dilapangan serta digunakan saat pelaksanaan wawancara.
- 3) *Field note* (catatan lapangan) yaitu berupa catatan-catatan yang digunakan untuk mencatat informasi utama selama peeliti melakukan observasi. Catatan lapangan dikemas dalam buku catatan untuk arsip dari pelaksanaan penelitian.

G. Analisis Data

Menurut Bodgan dalam Sugiyono (2008:88) menyatakan bahwa “ analisis data adalah proses menyusun secara sistematika data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain”. Analisis data merupakan tahapan yang penting dalam penelitian. Karena analisis data merupakan tahapan untuk memecahkan permasalahan untuk mencapai tujuan akhir dari penelitian. Dengan cara membuat kesimpulan yang nantinya akan diceritakan atau dijelaskan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan dengan mengumpulkan data, menjabarkan, malakukan sintesa, menyusun ke dalam pola,

memilih data yang akan dipelajari dan kemudian di simpulkan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data interaktif yang digunakan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014:33) yang meliputi empat alur atau tahapan, yaitu :

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, maupun dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

2. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Kondensasi data merupakan tahapan setelah peneliti melakukan pengumpulan data maka akan dianalisis yang sifatnya menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data. Pengumpulan data melalui observasi (terjun lapang), wawancara, serta dokumentasi berupa foto bisa di transformasikan menjadi rangkuman, tabel maupun gambar. Sesuai dengan kegiatan dari kondensasi data bertujuan untuk memfokuskan data-data yang telah didapat melalui proses pengumpulan data.

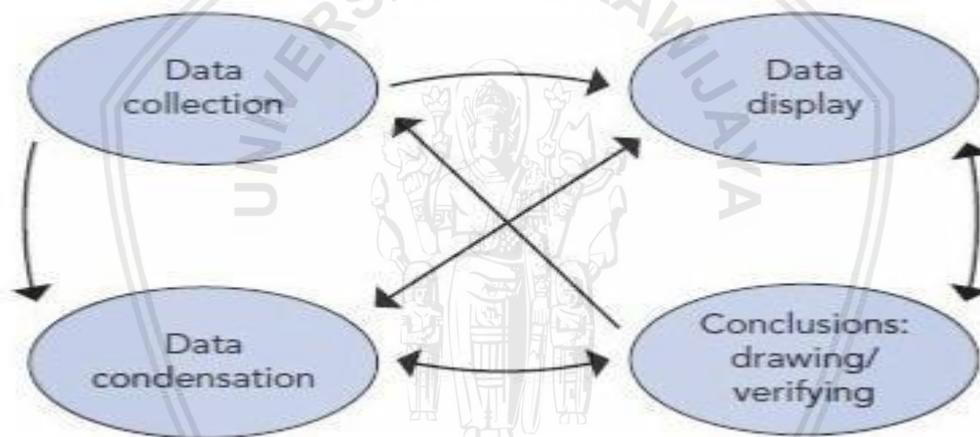
3. *Data Display* (Penyajuan Data)

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang berbentuk laporan dari obyek penelitian. Pada tahap ini, penelitian menyajikan data penelitian yang telah selesai pada tahap kondensasi data. Data disajikan sesuai dengan fokus penelitian. Yang bertujuan agar penelitian dapat fokus dan mempermudah dalam analisis data. Dalam analisis data, data yang telah disajikan kemudian di telaah dan dibandingkan dengan teori dengan masalah dan fokus penelitian

4. *Conclusion: Drawing/verifying* (Penarikan kesimpulan/ Verifikasi)

Setelah tahapan penyajian data peneliti mencari makna dari data yang sudah dianalisis. Maknayang muncul dari data harus mempunyai validitas berdasarkan kebenaran dan kecocokan pada penelitian. Peneliti menarik kesimpulan berdasarkan masalah yang dibuat.

Secara sederhana proses alur maupun tahapan pada analisis data ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 5 Komponen Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Miles, Huberman, dan Saldana, 2014

H. Validitas Data

Validitas merupakan kekuatan lain dalam penelitian kualitatif, validitas ini didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti (Craswell 2013:286). Berikut validitas yang dapat diterapkan dalam penelitian ini menurut Craswell

- a. Mentriangulasi (triangulate) sumber-sumber data yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber-sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema-tema secara koheren.
- b. Memanfaatkan waktu yang relatif lama di lapangan atau lokasi penelitian. Dalam hal ini, peneliti diharapkan dapat memahami lebih dalam fenomena yang diteliti dan dapat menyampaikan secara detail mengenai lokasi dan orang-orang yang turut membangun kredibilitas hasil naratif penelitian.
- c. Melakukan tanya-jawab dengan sesama rekan peneliti untuk meningkatkan keakuratan hasil penelian. Proses ini mengharuskan peneliti mencari seorang rekan yang dapat mereview untuk berdiskusi mengenai penelitian. Strategi ini melibatkan interpretasi lain selain interpretasi dari peneliti dapat menambahkan validitas atas hasil penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

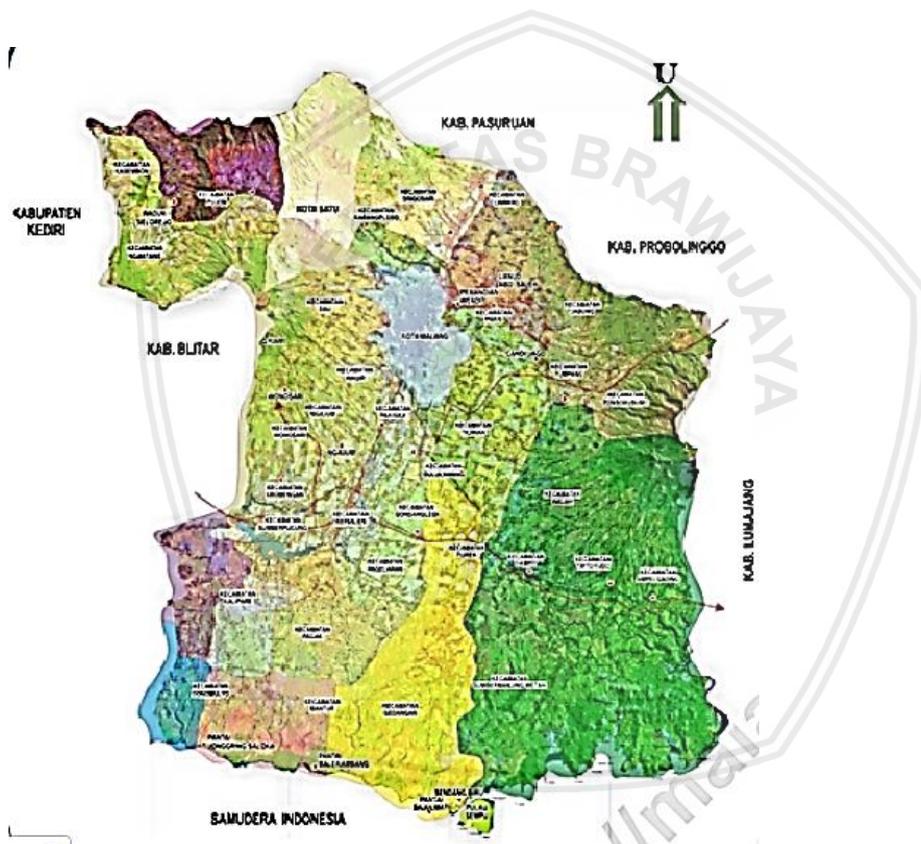
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Kabupaten Malang

1. Kondisi Geografis

Kabupaten Malang adalah sebuah kawasan yang terletak pada bagian tengah selatan wilayah Propinsi Jawa Timur. Kabupaten Malang dikelilingi oleh gunung/pegunungan Arjuno, Anjasmoro, Kelud, Bromo, Semeru dan Tengger. Sebagian besar Kabupaten Malang merupakan kawasan dataran tinggi dan pegunungan yang berhawa sejuk. Bagian barat dan barat laut berupa pegunungan, dengan puncaknya Gunung Arjuno (3.339 m) dan Gunung Kawi (2.641 m). di pegunungan ini terdapat mata air sungai brantas, sungai terpanjang kedua di pulau Jawa dan terpanjang di Jawa Timur.

Bagian timur merupakan kompleks pegunungan Bromo-Tengger-Semeru, dengan puncaknya Gunung Bromo (2.392 m) dan Gunung Semeru (3.676 m). Gunung Semeru adalah gunung tertinggi di pulau Jawa. Kabupaten Malang memiliki potensi pertanian dengan iklim sejuk. Daerah utara dan timur banyak digunakan untuk perkebunan apel. Daerah pegunungan di barat banyak ditanami sayuran dan menjadi salah satu penghasil sayuran utama di Jawa Timur. Daerah selatan banyak digunakan ditanami tebu dan hortikultura, seperti salak dan semangka. Selain perkebunan teh, Kabupaten Malang juga berpotensi untuk perkebunan kopi, dan coklat (daerah pegunungan kecamatan Tirtoyudo). Hutan jati banyak terdapat di bagian selatan yang merupakan daerah pegunungan kapur Tinggi

rata-rata di Kabupaten Malang adalah 373 meter. Kecamatan tertinggi kecamatan Pujon dengan ketinggian rata-rata 1.157 meter dari permukaan laut. Sepanjang tahun 2017, rata-rata suhu di Kabupaten Malang mencapai 21,2 C sampaidengan 26,4 C. Tekanan udara maksimum mencapai 114,3 milibar dan tekanan udara minimum mencapai 941,6 milibar.



Gambar 6. Peta Kabupaten Malang
Sumber : BPS Kabupaten Malang 2018

Kabupaten Malang Berbatasan dengan enam Kabupaten dan Samudera Indonesia. Sebelah Utara-Timur, berbatasan dengan Kabupaten Pasuruan dan Probolinggo. Sebelah Timur, berbatasan dengan Kabupaten Lumajang. Sebelah Selatan, berbatasan dengan Samudera Indonesia. Sebelah Barat,

berbatasan dengan Kabupaten Blitar. Sebelah Barat Utara, berbatasan dengan Kabupaten Kediri dan Mojokerto. Letak geografis sedemikian itu menyebabkan Kabupaten Malang memiliki posisi yang strategis. Hal ini ditandai dengan ramainya jalur transportasi utara maupun selatan yang melalui Kabupaten Malang dari waktu ke waktu. Posisi koordinat Kabupaten Malang terletak antara 112 17' 10,90" sampai dengan 112 57' 00" bujur timur dan 7 44' 55,11" sampai dengan 8 26' 35,45" lintang selatan. Dengan luas wilayah sekitar 2.977,05 km, Kabupaten Malang terletak pada urutan luas terbesar kedua setelah Kabupaten Banyuwangi dari 38 Kabupaten/ kota di wilayah Propinsi Jawa Timur. Adapun detail daerah yang membatasi Kabupaten Malang dapat dilihat pada tabel berikut ;

Tabel 5. Batas Administratif Kabupaten Malang

Batas	Wilayah
Sebelah Utara	Kabupaten Jombang, Mojokerto dan Pasuruan
Sebelah Selatan	Samudera Indonesia
Sebelah Barat	Kabupaten Blitar dan Kediri
Sebelah Timur	Kabupaten Lumajang dan Probolinggo

Sumber : BPS Kabupaten Malang, 2018

Luas wilayah Kabupaten Malang 3347,87 km. Kabupaten Malang dengan 33 kecamatan memiliki 12 kelurahan dan 378 desa. Jumlah kecamatan, desa dan kelurahan tidak mengalami perubahan dalam tujuh tahun terakhir. Kecamatan kepanjen memiliki desa/ kelurahan terbanyak dengan 4 kelurahan dan 14 desa. Namun, dilihat dari jumlah RT dan RW, kecamatan

Poncokusumo memiliki jumlah RT/RW terbanyak dengan masing-masing sebanyak 168 RW dan 825 RT.

2. Visi dan Misi Kabupaten Malang

Kabupaten Malang memiliki visi “Terwujudnya Kabupaten Malang yang MADEP MANTEB MANETEP” secara terperinci visi tersebut dijabarkan sebagai “terwujudnya kabupaten malang yang istiqomah dan memiliki mental bekerja keras guna mencapai kemajuan pembangunan yang bermanfaat nyata untuk rakyat berbasis pedesaan”.

Adapun misi Kabupaten malang :

Misi 1 Memantapkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan guna menunjang percepatan revolusi mental yang berbasis nilai keagamaan yang toleran, budaya lokal, dan supremasi hukum

Misi 2 Memperluas inovasi dan reformasi birokrasi demi tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, akuntabel dan demokratis berbasis teknologi informasi

Misi 3 Melakukan percepatan pembangunan di bidang pendidikan, kesehatan, dan ekonomi guna meningkatkan indeks pembangunan manusia

Misi 4 Mengembangkan ekonomi masyarakat berbasis pertanian, pariwisata, dan industri kreatif

Misi 5 Melakukan percepatan pembangunan desa melalui penguatan kelembagaan, peningkatan kualitas SDM, dan pengembangan produk unggulan desa

Misi 6 Meningkatkan ketersediaan infrastruktur jalan, transportasi, telematika, sumber daya air, pemukiman dan prasarana lingkungan yang menunjang aktivitas sosial ekonomi masyarakat

Misi 7 Memperkokoh kesadaran dan perilaku masyarakat dalam menjaga kelestarian lingkungan hidup

3. Arti Lambang Kabupaten Malang

Seluruh kota maupun kabupaten di Indonesia memiliki lambang yang terkandung arti didalamnya. Kabupaten Malang merupakan salah satu kabupaten yang memiliki lambang daerah yang bermakna seperti pada gambar berikut:



Gambar 7. Lambang Kabupaten Malang

Sumber : BPS Kabupaten Malang

Berdasarkan gambar diatas :

1. Merah Putih = Perisai Segi Lima
2. Merah = Tulisan Kabupaten Malang

3. Kuning emas = Garis tepi atap kubah, Butir padi (jumlah 45), rantai (jumlah 7)
4. Hijau = Warna dasar kubah, Gunung berapi, Daun Kapas (jumlah 17)
5. Putih = Asap, Buku terbuka, Gelombang laut (jumlah 19), Bunga kapas (jumlah 8)
6. Putih dan hitam = Keris, Pita terbentang dengan sesanti satata gama kartaraharja
7. Biru tua = Laut

Secara garis besar, makna dan arti lambang Kabupaten Malang tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Perisai segilima dengan garis tepi tebal berwarna merah putih, jiwa nasional bangsa indonesia yang suci dan berani, dimana segala usahaditujukan untuk kepentingan nasional berlandaskan falsafah pancasila
- 2) Kubah garis tepi atapnya berwanda kuning emas, warna dasar hijau, mencerminkan papan atau tempat bernaung bagi kehidupan rohani dan jasmani diruang lngkup daerah kabupaten malang yang subur dan makmur.
- 3) Bintang bersudut lima berwarna kuning emas, mencerminkan Ketuhanan Yang Maha Esa berdasarkan falsafah pancasila yang luhur dan agung.

- 4) Untaian padi berwarna kuning emas, daun kapas berwarna hijau serta bunga kapas berwarna putih, mencerminkan tujuan masyarakat adil dan makmur.
- 5) Daun kapas berjumlah 17, bunga kapas berjumlah 8, gelombang laut berjumlah 45, mencerminkan semangat perjuangan proklamasi 17 agustus 1945.
- 6) Rantau berwarna kuning emas, mencerminkan persatuan dan keadilan gunung berapi berwarna hijau mencerminkan potensi alam daerah Kabupaten Malang sedangkan Asap berwarna putih mencerminkan semangat yang tak pernah padam.
- 7) Laut mencerminkan kekayaan alam yang ada di daerah Kabupaten Malang sedangkan warna biru tua mencerminkan cita-cita yang abadi dan tak pernah padam.
- 8) Keris yang berwarna hitam dan putih mencerminkan jiwa kepahlawanan dan kemegahan sejarah daerah kabupaten malang buku terbuka berwarna putih mencerminkan tujuan meningkatkan kecerdasan rakyat untuk kemajuan.
- 9) Tulisan “SATATA GAMA KARTA RAHARJA” artinya mencerminkan masyarakat adil dna makmur materiil dan spirituil disertai dasar kesucian yang abadi.

B. Gambaran Umum Situs Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

1. Tugas, fungsi dan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

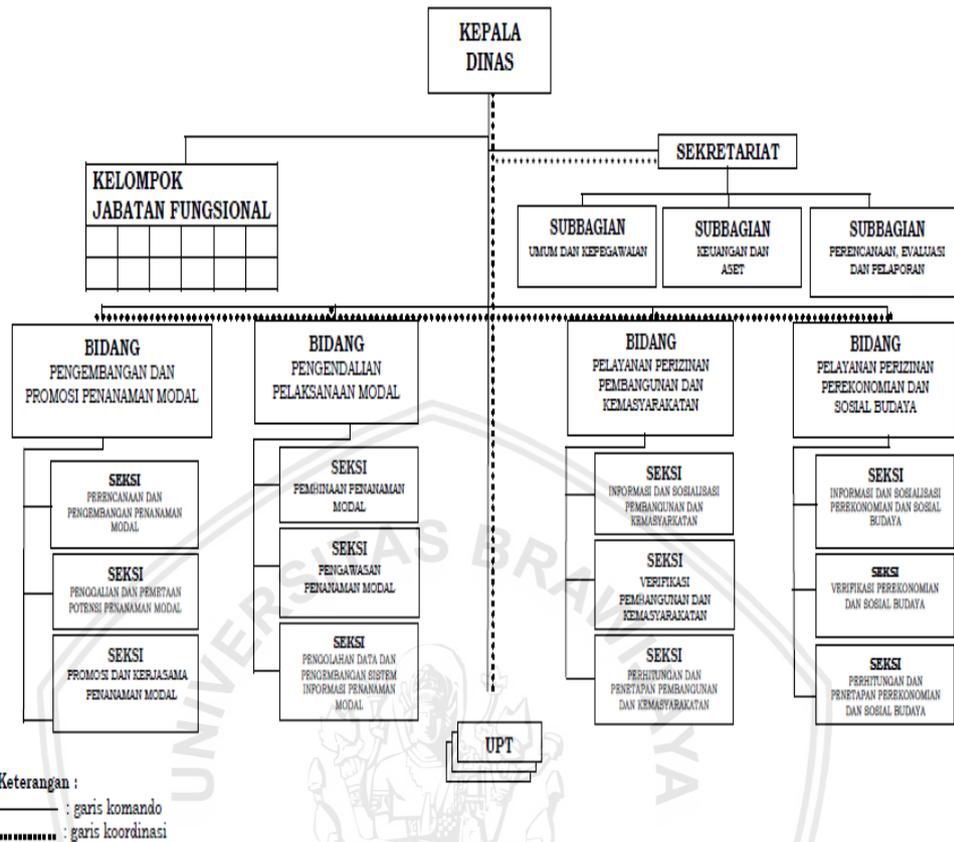
Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Terbentuklah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang merupakan gabungan dari Kantor Penanaman Modal dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Adapun tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah :

- a. Melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di Bidang Penanaman Modal;
- b. Melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan serta pelayanan administrasi di Bidang Perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi integrasi, sinkronisasi, simplifikasi keamanan dan kepastian; dan
- c. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai bidang tugasnya

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi:

- a. Pengumpulan, pengelolaan dan pengendalian data yang terbentuk data base serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan;

- b. Perencanaan strategis pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- c. Penyelenggaraan ketatausahaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- d. Pelaksanaan penyusunan program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- e. Pelaksanaan penggalian potensi dan pengembangan penanaman modal
- f. Pelaksanaan promosi, fasilitas dan kerja sama penanaman modal
- g. Pelaksanaan pengendalian dan pengawasan penanaman modal
- h. Penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan
- i. Pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan;
- j. Pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan
- k. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan; dan
- l. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.



Gambar 8 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang

Gambar diatas merupakan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang. Sesuai dengan struktur terdapat golongan struktural DPMPTSP dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 6 Golongan struktural DPMPTSP Kabupaten Malang

Golongan	Jumlah
Eselon II	1
Eselon III	6
Eselon IV	15
Staff	40

Sumber : Dokumen DPMPTSP Kabupaten Malang

Sesuai dengan peraturan Bupati Malang Nomor 50 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang, struktur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, terdiri dari 3 sub bagian, yaitu:
 - 1) Sub bagian umum dan kepegawaian;
 - 2) Sub bagian keuangan dan aset;
 - 3) Sub bagian perencanaan, evaluasi dan pelaporan
- c. Bidang Pengembangan dan Promosi Penanaman Modal, terdiri dari 3 seksi yaitu:
 - 1) Seksi perencanaan dan pengembangan penanaman modal;
 - 2) Seksi penggalian dan pemetaan potensi penanaman modal;
 - 3) Seksi promosi dan kerjasama penanaman modal
- d. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, terdiri dari 3 seksi, yaitu:
 - 1) Seksi pembinaan penanaman modal;
 - 2) Seksi pengawasan penanaman modal;
 - 3) Seksi pengolahan data dan pengembangan sistem informasi penanaman modal
- e. Bidang pelayanan Perizinan Pembangunan dan Kemasyarakatan terdiri dari 3 seksi yaitu :

- 1) Seksi informasi dan sosialisasi pembangunan dan kemasayarakatan;
 - 2) Seksi verifikasi pembangunan dan kemasayarakatan;
 - 3) Seksi perhitungan dan penetapan pembangunan dan kemasayarakatan.
- f. Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian dan Sosial Budaya, terdiri dari 3 seksi, yaitu:
- 1) Seksi informasi dan sosialisasi perekonomian dan sosial budaya;
 - 2) Seksi verifikasi perekonomian dan sosial budaya
 - 3) seksi perhitungan dan penetapan perekonomian dan sosial budaya.

Dengan terbitnya peraturan bupati malang nomor 19 tahun 2015 perubahan atas peraturan bupati malang No. 20 tahun 2014 tentang pelimpahan sebagian urusan yang menjadi kewenangan bupati di bidang pelayanan administrasi perizinan kepada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, maka mempunyai wewenang untuk menangani pelayanan administrasi perizinan. Adapun izin yang ditangani adalah:

- 1) Izin peruntukan penggunaan tanah (IPPT)
- 2) Izin mendirikan bangunan (IMB)
- 3) Izin perubahan status tanah menjadi tanah kering (alih fungsi)(IPSTB TK)
- 4) Izin pendirian bangunan di atas perairan umum
- 5) Izin trayek (IT)
- 6) Izin gangguan (HO)
- 7) Izin lingkungan (IL)

- 8) Izin pembuangan limbah cair (IPLT)
- 9) Izin lokasi pengolahan limbah B3 (ILPLB3)
- 10) Izin pemanfaatan limbah cair untuk aplikasi ke tanah (IPLT-AT)
- 11) Izin pengelolaan limbah B3
- 12) Izin pengumpulan limbah B3 skala Kabupaten (IPL-B3)
- 13) Izin pemakaian pesawat uap (IPPU)
- 14) Izin usaha perternakan (IUP)
- 15) Izin usaha perluasan usaha perternakan (IPUP)
- 16) Izin usaha penangkapan ikan (IUPI)
- 17) Izin usaha pembudidayaan ikan (IUBI)
- 18) Persetujuan prinsip (PP)
- 19) Tanda daftar gudang (TDG)
- 20) Surat izin usaha perdagangan (SIUP)
- 21) Izin reklame (IR)
- 22) Izin penampungan caon TKI (IPCT)
- 23) Perpanjangan izin memperkerjakan tenaga kerja asing (PIMTKA)
- 24) Izin pemotongan hewan (IPH)
- 25) Izin usaha industri (IUI)
- 26) Izin pengambilan dan pemanfaatan air permukaan
- 27) Izin lembaga latihan kerja swasta (ILKS)
- 28) Izin juru bor(IJB)
- 29) Izin perusahaan pengeboran air tanah (IPPAT)
- 30) Izin pendirian bursa kerja khusus (IPBK)

- 31) Izin pendirian lembaga sekolah menengah (IPLSM)
- 32) Izin operasional rumah sakit tipe C dan D
- 33) Izin mendirikan klinik
- 34) Izin operasional klinik (IOK)
- 35) Izin penyelenggaraan laboratorium klinik
- 36) Surat izin toko obat
- 37) Izin mendirikan rumah sakit tipe C dan D
- 38) Izin usaha jasa konstruksi(IUJK)
- 39) Izin tempat usaha pelayanan jasa medik veteriner
- 40) Izin pelayanan makam (IPM)

2. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang (DPMPTSP)

Visi adalah pandangan kedepan tentang ciya-cita yang ingin dicapai oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Malang adalah “prima dalam pelayanan perizinan”. Artinya : suatu gambaran cita-cita untuk mewujudkan pelayanan prima, melalui kesiapan aparat, sarana prasarana pelayanan, mekanisme, sistem dan prosedur, aturan hukum yang terkait dengan pelayanan perizinan secara optimal. Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan
- 2) Mewujudkan profesionalisme pelayanan kepada masyarakat dan

- 3) Menumbuhkan keinginan masyarakat untuk memiliki perizinan sesuai ketentuan yang berlaku.



Gambar 9 DPMPTSP Kabupaten Malang

Sumber: Dokumen Peneliti, 2019

Gambar diatas merupakan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang. DPMPTSP Kabupaten Malang terletak di Jalan Trunojoyo Kav.2 Kepanjen, Kabupaten Malang.

C. Penyajian Data Fokus

1. Penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) pada pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang.

Perkembangan teknologi dan komunikasi kini semakin pesat dan mempengaruhi manajemen di berbagai sektor pemerintahan khususnya pada pelayanan publik. Berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional pengembangan *e-Government*, menjadi dasar penggunaan teknologi dikalangan pemerintah. Pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menggunakan konsep *e-Government*. Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang menerapkan *Sistem Online Single Submission* (OSS) untuk memudahkan pelayanan perizinan. Proses perizinan yang awalnya manual transisi dengan proses online. Penerapan sistem OSS dari pusat dilaksanakan mulai bulan Juli tahun 2018. Izin-izin yang sudah menggunakan sistem OSS pada DPMPTSP Kabupaten Malang seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 7. Tabel jenis-jenis izin yang menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS)

No	Jenis Izin
1	Izin usaha peternakan (IUP)
2	Izin tempat penampungan pekerja migran Indonesia
3	Izin lembaga pelatihan kerja
4	Tanda daftar gudang (TDG)
5	Izin Usaha Industri (IUI)
6	Tanda Daftar Usaha Parawisata (TDUP)

No	Jenis Izin
7	Izin usaha pengelolaan rakyat
8	Izin usaha pusat pembelanjaan
9	Izini usaha toko modern
10	Izin operasional rumah sakit tipe C dan D (IORS)
11	Izin operasional klinik
12	Izin penyelenggaraan laboratorium klinik
13	Surat izin toko obat
14	Izin mendirikan rumah sakit tipe C dan D
15	Izin mendirikan apotek
16	Izin usaha kecil dan mikro obat tradisional
17	Izin usaha toko alat kesehatan
18	Izin usaha jasa konstruksi (IUJK)
19	Izin lingkungan
20	Izin pembuangan limbah cair
21	Izin pemanfaatan limbah cair untuk aplikasi ke tanah
22	Izin penyimpanan sementara limbah B3
23	Izin pengumpulan limbah B3 skala Kabupaten
24	Izin usaha pertanian
25	Izin usaha penangkapan benih tanaman pangan, hortikultura dan perkebunan
26	Pendaftaran penanaman modal
27	Izin penanaman modal
28	Izin pendirian pendidikan lembaga formal (IPPLF)

Sumber : Dokumen olahan peneliti, 2019

Dalam penerapan *e-Government* terdapat tiga elemen sukses *e-Government* dalam menerapkan digitalisasi pada sektor publik. Elemen tersebut terdiri dari *support*, *capacity*, dan *value*. Pada penelitian ini penulis menggunakan tiga elemen tersebut untuk mengetahui penerapan sistem OSS pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang. Tiga elemen tersebut memiliki keterkaitan,

apabila salah satu dari tiga elemen tersebut mengalami kendala maka akan berdampak pada elemen lainnya. Berikut penyajian data dari penelitian ini.

a) Support

Elemen pertama yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan konsep *e-Government* di sektor publik adalah dukungan dari pemerintah itu sendiri. Dukungan tersebut terdiri dari berbagai aspek diantaranya adalah dukungan dari pemimpin, alokasi sumber daya, dukungan suprastruktur dan juga dari dukungan sosialisasi. Dukungan-dukungan tersebut memberikan pengaruh terhadap keberhasilan penerapan *e-Government* yang sedang berjalan.

1. Kepemimpinan

Keberhasilan diterapkannya sistem berbasis *online* ditentukan oleh kepemimpinan saat itu. Kepemimpinan merupakan aspek penting dalam penerapan konsep *e-Government*. Pemimpin merupakan pemberi keputusan cepat atau lambatnya suatu kebijakan diterapkan pada suatu organisasi. Keputusan yang diambil oleh pemimpin merupakan upaya untuk memperbaiki sistem yang lama. Kebijakan yang diambil oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang dalam menerapkan sistem OSS yang berbasis *online* merupakan keputusan yang diambil oleh kepala dinas saat itu. Kepala dinas DPMPTSP Kabupaten Malang saat ini dipegang oleh Bapak Irianto. Dengan diterapkannya sistem *Online Single Submission* (OSS), keputusan yang diambil oleh kepala dinas berupaya untuk memberikan kemudahan

dalam pelayanan perizinan, sesuai dengan maklumat pelayanan DPMPTSP Kabupaten Malang.



Gambar 10 Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Malang
 Sumber : DPMPTSP Kabupaten Malang

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh bapak Irianto :

“saya mendukung 100% diterapkannya sistem OSS ini pada Dinas mbak, karena ini kan sudah aturan dari pemerintah pusat dan sudah beberapa kali disampaikan oleh presiden dan bapak menteri bahwa OSS ini harus sudah diterapkan di kabupaten, kota, maupun provinsi. Diterapkannya sistem OSS ini agar selaras dengan maklumat pelayanan DPMPTSP melayani dengan mudah, cepat dan transparan”.(wawancara dengan Bapak Irianto selaku Kepala Dinas dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari Selasa 9 April 2019 pukul 13.00)

Sama halnya diungkapkan oleh Ibu Ani

“ya karena ini dari peraturan pusat bapak Irianto selaku kepala dinas sangat mendukung dalam pelaksanaannya. Karena ini kan daerah ya, kita itu sebagai sarpras (sarana pelayanan) berupa perangkat, sdm itu disiapkan dan harus dioptimalkan dari kami” (wawancara dengan Ibu Ani selaku kepala bidang pelayanan perizinan perekonomian

dan sosial budaya dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Selasa tanggal 9 April 2019 pukul 10.00)

Wawancara diatas diperkuat oleh ungkapan bapak Gogo :

“iya jadi gini OSS diberlakukan di pusat itu bulan juli ya, nah kita langsung gunaiin di sini, ngga pake masa uji coba yaa jadi learning by doing. Masyarakat juga gaada kesempatan untuk belajar kami pun seperti itu. Kan secara teori biasanya kan ada masa uji cobanya ya, tapi kita ngga ada masa uji cobanya langsung aja”. (wawancara dengan bapak Gogo selaku operator layanan OSS dilakukan pada ruangan layanan desk OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari Selasa tanggal 19 maret 2019 pukul 10:00)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa saat kepemimpinan dipegang oleh Bapak Irianto sebagai kepala dinas saat itu. Sangat mendukung dengan diterapkannya sistem OSS pada DPMPTSP Kabupaten Malang. Karena OSS ini merupakan aturan dari pusat, ketika dikeluarkan oleh pemerintah pusat pada bulan juli. DPMPTSP Kabupaten Malang pada bulan agustus langsung diterapkan tanpa uji coba.

2. Dialokasikannya sejumlah sumber daya

Dalam penerapan *e-Government* dukungan sumber daya merupakan aspek yang dibutuhkan dalam menunjang penerapan *e-Government*. Dialokasikannya sumber daya dalam penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) pada pelayanan perizinan agar penerapan berjalan dengan baik. sumber daya yang dimaksud adalah perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), sumber daya finansial, maupun sumber daya manusia. Terkait dengan sumber daya manusia seperti yang disampaikan oleh

“sumber daya manusia pada saat penerapannya itukan juli 2018, pada awalnya SDMnya belum siap terus kita bimtekkan dan sampai hai ini alhamdulillah kita sudah ada staff yang sudah bisa mendamping pemohon”.(wawancara dengan Bapak Irianto selaku Kepala Dinas dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari selasa 9 April 2019 pukul 13.00)

Diperkuat ungkapan Bapak Dwi Ilham :

“jadi begitu ada OSS kita buat layanan OSS sendiri, kita merekrut orang khusus untuk konsultasi. Karena mbak pemohon belum tentu dari kota-kota masih ada yang masih awam dengan yang namanya teknologi. Itu ada petugasnya sendiri yang langsung menangani, ada mas agum sama mas gogo.” (wawancara dengan bapak Dwi Ilham selaku sekretaris umum dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari Selasa tanggal 19 maret 2019 pukul 11:00)

Berdasarkan wawancara diatas bahwa sumber daya yang paling penting dalam penerapan OSS yang pertama adalah sumber daya manusia yang dapat menjalankan sistem tersebut. Pada awal penerapan sistem OSS DPMPTSP Kabupaten Malang langsung merekrut petugas operator untuk membantu masyarakat (pemohon) yang masih awam dengan penggunaan sistem OSS. Selain pengalokasian sumber daya manusia, pengalokasian infrastruktur juga merupakan unsur kebrhasilannya penerapan OSS di DPMPTSP Kabupaten Malang. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Irianto:

“kalo untuk sarana dan prasarannya, ketika penerapan OSS ini kami sediakan perangkat-perangkat yang mendukung dan menunjang berjalannya penerapan sistem tersebut mbak”.(wawancara dengan Bapak Irianto selaku Kepala Dinas dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari selasa 9 April 2019 pukul 13.00)

Berdasarkan hasil wawancara diatas sarana dan prasarana seperti perangkat-perangkat dalam pelaksanaan sistem OSS tersebut merupakan salah satu unsur yang menunjang keberhasilan penerapan sistem tersebut. Selain dialokasikannya sumber daya manusia dan sumber daya infrastruktur, alokasi finansial juga turut berpengaruh terhadap berhasilnya penerapan sistem OSS pada pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Malang. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Dwi Ilham:

“Begitu harus dijalankan anggaran kita di awal itu penatapannya gaada. Sehingga kita butuh PAK perubahan anggaran , nah di perubahan anggaran itu kita anggarkan itu jadi ruangan itu yang layanan OSS, komputer,dan operatornya dan macam-macam itu kita anggarkan setelah PAK itu, jadi di anggaran tahun 2018 awal januari itu tidak ada. Tapi begitu juni juli mereka melaksanakan di pusat nah langsung lah kita merubah anggaran itu untuk kebutuhan. kita langsung APBD pembiayaan perangkat komputernya, operatornya, dan ruangnya itu yang masuk dalam anggaran. Operator kan gaada dulu, dia kan baru itu semenjak ada OSS baru direkrut”.(wawancara dengan bapak Dwi Ilham selaku sekretaris umum dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari Selasa tanggal 19 maret 2019 pukul 11:00)

Berdasarkan wawancara diatas bahwa pada saat sistem OSS mulai digunakan terjadi perubahan anggaran dalam penganggaran infrastruktur seperti perangkat-perangkat yang berhubungan dengan pelaksanaan OSS di DPMPTSP Kabupaten Malang. Pada awal tahun 2018 belum ada penganggaran perangkat namun pada saat pertengahan tahun 2018 perangkat langsung masuk kedalam penganggaran.

3. Dasar hukum

Sesuai dengan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government*. Merupakan payung hukum dilaksanakannya konsep e-Government pada kalangan pemerintah. Dalam menerapkan sistem OSS ini diperlukan dasar hukum yang memperkuat diterapkannya sistem ini pada DPMPSTSP Kabupaten Malang. Sesuai dengan ungkapan bapak Irianto :

“untuk dasar hukumnya Peraturan Presiden Nomor 91 tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha, yang kedua ini Peraturan Presiden Nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Ada juga dari surat edaran menteri”.(wawancara dengan Bapak Irianto selaku Kepala Dinas dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari Selasa 9 April 2019 pukul 13.00)

Hal diatas diperkuat dengan ungkapan oleh Bapak Gogo :

“yang pertama mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik, itu bisa dilihat ya nanti mbak di web OSSnya itu lengkap ada regulasinya. Jadi PP 24 ini mengenai perizinan terintegrasi elektronik. Peraturan Pemerintah tentang percepatan berusaha itu Nomor 91 tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha, nanti kan ada turunannya. Kan perizinan ini sebetulnya nurutin kementerian jadi masing-masing izin itu mempunyai dasar hukumnya sendiri-sendiri. Untuk Kabupaten Malang belum ada harusnya kan ditindak lanjuti oleh peraturan bupati atau peraturan daerah tapi di kami belum ada yang sudah ada di jatim itu baru ada di sidoarjo.kami belum ada itu, karena ini PP kan ya jadi sifatnya nasional” (wawancara dengan bapak Gogo selaku operator layanan OSS dilakukan pada ruangan layanan desk OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari Selasa tanggal 19 maret 2019 pukul 10:00)

Beberapa regulasi yang tercantum dalam web oss.go.id sebagai dasar hukum melaksanakan sistem OSS:

Tabel 8 Regulasi dalam sistem OSS

No	Regulasi	Tentang
1	UU Nomor 23 Tahun 2014	Pemerintah Daerah
2	PP RI Nomor 24 Tahun 2018	Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
3	Perpres P RI Indonesia Nomor 97 Tahun 2014	Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
4	Perpres RI Nomor 72 Tahun 2014	Penggunaan Tenaga Kerja Asing Serta Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Kerja Pendamping
5	Perpres RI Nomor 44 Tahun 2016	Daftar Bidang Usaha yang Tertutup dan Bidang Usaha yang Terbuka dengan Persyaratan di Bidang Penanaman Modal
6	Perpres RI nomor 91 Tahun 2017	Percepatan Pelaksanaan Berusaha
7	Perpres Nomor 20 Tahun 2018	Penggunaan Tenaga Kerja Asing
8	Peraturan Kementerian Keuangan Nomor 114/PMK.02/2016 Tahun 2016	Kode dan Nama Kementerian/Lembaga
9	Permenkeu Nomor 35/PMK.010/ Tahun 2018	Pemberian Fasilitas Pengurangan Pajak Penghasilan Badan
10	Permendag Nomor 75 Tahun 2018	Angka Pengenal Importir
11	Permendag Nomor 76 Tahun 2018	Penyelenggaraan Pendaftaran Perusahaan
12	Permendag Nomor 77 Tahun 2018	Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Bidang Perdagangan
13	Pemerintah Nomor 29/Permentan/PP.210/7/Tahun 2018	Tata Cara Perizinan Berusaha Sektor Pertanian
14	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018	Pelayanan Perizinan Berusaha Seara Elektronik Sektor Kesehatan
15	Permendikbud Nomor 25 Tahun 2018	Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pendidikan dan Kebudayaan

No	Regulasi	Tentang
16	Permen LHK RI Nomor:P 22/MENLHK/SETJEN/KUM. 1/7/Tahun 2018	Norma,Standar,Prodesur dan Kriteria Pelayanan perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Lingkup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
17	Permen LHK RI Nomor:P 23/MENLHK/SETJEN/KUM. 1/7/Tahun 2018	Kriteria Perubahan Usaha dan/ atau Kegiatan dan Tata Cara Perubahan Izin Lingkungan
18	Permen LHK RI Nomor:P 24/MENLHK/SETJEN/KUM. 1/7/Tahun 2018	Pengecualian Kewajiban Menyusun Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Untuk Usaha / atau Kegiatan yang berlokasi di Daerah Kab/Kota yang telah memiliki Rencana Detail Tata Ruang
19	Permen LHK RI Nomor:P 25/MENLHK/SETJEN/KUM. 1/7/Tahun 2018	Pedoman Penetapan Jenis Rencana Usaha dan/atau Kegiatan yang Mewajibkan memiliki Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup dan Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup
20	Permen LHK RI Nomor:P 26/MENLHK/SETJEN/KUM. 1/7/Tahun 2018	Pedoman Penyusunan dan Penilaian Serta Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup Dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
21	Permen Kominfo Nomor 7 Tahun 2018	Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Bidang Komunikasi Dan Informatika
22	Permen PUPR Nomor 19 Tahun 2018	Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan Gedung Dan Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung Melalui Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

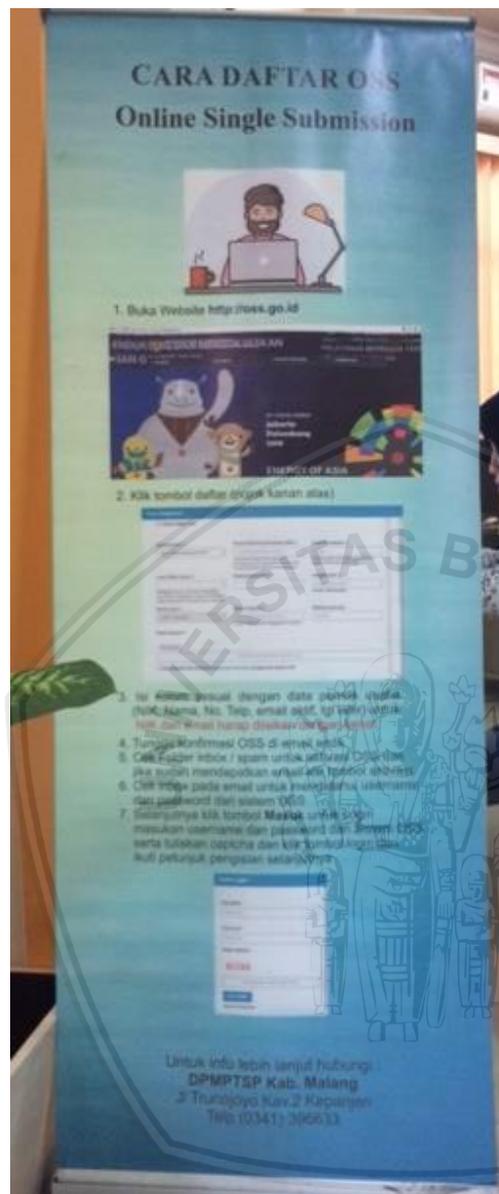
No	Regulasi	Tentang
23	Peraturan BKPM Nomor 6 Tahun 2018	Pedoman Dan Tata Cara Perizinan Dan Fasilitas Penanaman Modal
24	Peraturan BKPM Nomor 7 Tahun 2018	Pedoman Dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
25	Badan Pusat dan Statistik (BPS)	Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI)
26	Perban BPOM Nomor 26 Tahun 2018	Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat Dan Makanan
27	Perban BPOM Nomor 27 Tahun 2018	Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan
28	Surat Edaran Kemenaker RI Nomor 5 Tahun 2018	Proses Peralihan Pelayanan Perizinan Penggunaan Tenaga Kerja Asing
29	Permenkeu Nomor 150/PMK.010	Pemberian Fasilitas Keuangan Pajak Penghasilan Badan

Sumber : *Oss.go.id*

Berdasarkan wawancara diatas dasar hukum yang mendasari penerapan sistem Online Single Submission (OSS) pada pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang adalah Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik dan Peraturan Pemerintah nomor 91 tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha. DPMPTSP Kabupaten Malang masih belum memiliki peraturan bupati sendiri mengenai penerapan OSS, daerah jawa timur yang sudah memiliki peraturan bupati baru di DPMPTSP Sidoarjo.

4. Sosialisasi

Selain kepemimpinan, sumber daya, dan dasar hukum. Sosialisasi merupakan *support* atau dukungan dalam penerapan konsep *e-Government*. Sosialisasi merupakan media publikasi untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai konsep *e-Government* yang diterapkan, sosialisasi harus diperhatikan di setiap tatanan masyarakat dari kalangan masyarakat kota hingga masyarakat yang berada di desa-desa. Sosialisasi dapat dilaksanakan dengan media elektronik maupun media cetak. DPMPTSP Kabupaten Malang melaksanakan sosialisasi pendaftaran perizinan yang berkonsep *e-Government* yaitu *Online Single Submission* (OSS) melalui sosialisasi tatap wajah, sosialisasi juga dilaksanakan melalui media kertas atau berupa layanan informasi, sosialisasi melalui radio, dan melalui website dinas *pm-ptsp.malangkab.go.id*. DPMPTSP Kabupaten Malang menyediakan layanan informasi yang tersedia di DPMPTSP yaitu x-banner dan brosur. Dengan adanya sosialisasi melalui x-banner, brosur, radio dan juga website merupakan langkah DPMPTSP Kabupaten Malang mengenalkan sistem OSS kepada masyarakat secara tidak langsung. Sosialisasi ini dilaksanakan DPMPTSP Kabupaten Malang untuk mengenalkan sistem pelayanan perizinan yang kini berbasis elektronik.



Gambar 11 x-banner cara daftar OSS DPMPTSP Kabupaten Malang

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Malang

Pada gambar 11 merupakan x-banner alur daftar perizinan menggunakan sistem OSS adalah salah satu upaya DPMPTSP Kabupaten Malang dalam mensosialisasikan OSS dengan menggunakan media cetak. Selain x-banner DPMPTSP Kabupaten Malang juga menyediakan brosur pada layanan informasi.



Gambar 12 Brosur layanan alur perizinan melalui OSS
 Sumber : DPMPTSP Kabupaten Malang

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Ani:

“iya mba jadi sosialisasi itu sudah kami lakukan lewat media cetak maupun media elektronik “(wawancara dengan Ibu Ani selaku kepala bidang pelayanan perizinan perekonomian dan sosial budaya dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Selasa tanggal 9 April 2019 pukul 10.00)

Hal ini sesuai dengan pernyataan bapak Irianto :

“jadi untuk sosialisasi kepada masyarakat kita ada lewat brosur dan xbanner kemudian kalo diluar kami lewat bina desa kalo sekarang ini mulai 2019 ini sekarang namanya gema desa. Jadi sekalian mbak kita mensosialisasikan OSS ini dari bina desa/gema desa”.
 ”(wawancara dengan Bapak Irianto selaku Kepala Dinas dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari Selasa 9 April 2019 pukul 13.00)

Sama halnya yang diungkapkan oleh bapak Ilham :

“Untuk DPMPTSP sendiri ada sosialisasi dari pusat ya mengenai OSS ini misalnya di provinsi itu seluruh kabupaten mereka mengundang dua perwakilan dari DPMPTSP. Ya jadi kita ngirim personil-personil yang bersangkutan di OSS , semenjak ada OSS itu sering ada sosialisasi. sosialisasi ada , semacam seminar ada saya juga sering datang, dan pelatihan juga ada baru-baru ini minggu kemaren kepala dinas ada pelatihan OSS dengan Sekda di jakarta. kemudian sosialisasi kepada masyarakat itu kita sosialisasikan lewat radio, kemudian di website juga ada sehingga mereka gausa kesini kan liat profil DPMPTSP Kabupaten Malang disitu kan ada alamatnya OSS, ada juga brosur terus kalo ada kegiatan itu sekalian kita sosialisasikan, kemudian di website juga sudah ada.”(wawancara dengan bapak Ilham selaku sekretaris umum dilakukan di ruangan sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari Selasa 19 maret 2019 pukul 11.00)

Pernyataan diatas diperkuat dengan ungkapan bapak Gogo :

“Tapi kami memberikan sosialisasi, dimana saat acara-acara kan sebulan sekali ada bina desa. Artinya pemerintah kabupaten malang melakukan pelayanan di desa nah jadi saat di momen itu kita menyampaikan sosialisasi kepada masyarakat” (wawancara dengan bapak Gogo selaku operator layanan OSS dilakukan di ruangan layanan desk OSS Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari Selasa tanggal 19 maret 2019 pukul 10:00)

Hasil wawancara diatas, sosialisasi *Online Single Submission* (OSS) dilaksanakan tidak hanya bagi aparaturnya saja, sosialisasi juga dilaksanakan kepada masyarakat melalui acara-acara seperti bina desa pada tahun 2018 dan sekarang mulai tahun 2019 berganti menjadi gema (gerak desa). Kemudian juga tersedia sosialisasi melalui radio, website, dan layanan informasi brosur dan x-banner yang terdapat pada DPMPTSP Kabupaten Malang. Berdasarkan observasi peneliti, website

(pm-ptsp.malangkab.go.id) DPMPTSP Kabupaten Malang sosialisasi sistem OSS masih belum berjalan.

b) *Capacity*

Capacity merupakan elemen kedua dalam menerapkan konsep digitalisasi. Perlu adanya kemampuan dan kapasitas yang dimiliki oleh pemerintah dalam penerapan *e-government*. Unsur kemampuan dan kapasitas yang harus dimiliki adalah ketersediaan sumberdaya infrastruktur dan sumberdaya manusia

1. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai

Ketersediaan infrastruktur pada elemen kedua ini merupakan salah satu penunjang keberhasilan dalam menerapkan konsep pengembangan *e-Government*. Keberhasilan penerapan sistem OSS pastinya memerlukan sarana dan prasarana untuk kelancaran berjalannya sistem yang berbasis elektronik. Infrastruktur tersebut dapat berupa alat-alat yang menunjang pelaksanaan *e-Government*. Dalam pelaksanaannya DPMPTSP Kabupaten Malang menerapkan sistem OSS menyediakan infrastruktur teknologi informasi yang berupa media alat-alat sebagai penunjang. Peralatan tersebut berupa komputer, printer, dan jaringan internet.

Tabel 9. Data peralatan pada ruang layanan OSS

No	Nama Barang	Jumlah
1	Komputer	3
2	Printer	1
3	Jaringan internet	1

Sumber: Dokumen olahan peneliti, 2019

Seperti pada gambar dibawah ini, peralatan-peralatan pada tabel 10 tersedia dalam satu ruangan yaitu ruangan layanan OSS:



Gambar 13 infrastruktur pada ruangan layanan OSS

Sumber: Dokumen olahan peneliti, 2019

Sama halnya seperti yang diungkapkan oleh Bapak Gogo:

“Untuk infrastrukturnya gaada masalah ya mba, jadi disini kami menyediakan peralatan-peralatan seperti komputer, printer dan juga internet mba”. (wawancara dengan bapak Gogo selaku operator layanan OSS dilakukan di ruangan layanan desk OSS Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari Selasa tanggal 19 maret 2019 pukul 10:00)

Wawancara diatas sama halnya dinyatakan oleh Bapak Ilham :

“Infrastruktur disini berupa alat-alat yang mendukung seperti komputer itu setelah ada OSS disediakan 2 komputer untuk pemohon yang datang kesini. Dua itu sudah cukup kok tidak teralu mengantri, kemudian jaringan seperti internet ya jadi kita menyediakan sinyal untuk internetnya itu unlimited, artinya cepet sekali juga. Kecepatannya itu kita bayar ketelkom mahal itu biar ga lemot disini mba sinyalnya”. (wawancara dengan bapak Dwi Ilham selaku sekretaris umum dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari Selasa tanggal 19 maret 2019 pukul 11:00)

Pernyataan diperkuat oleh Bapak Anang :

“Jadi sebelum OSS diterapkan infrastruktur yang ada kayak komputer, internet itu sudah ada tapi masih lemah tapi setelah dimulai OSS kita mulai kita memperbarui terutama internet, kemudian komputer, ada juga printer ya itu untuk alat-alat elektroniknya” (wawancara dengan bapak Anang selaku Staff bidang pelayanan perizinan perekonomian dan sosial budaya dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Kamis tanggal 21 maret 2019 pukul 10:00)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa pada saat diterapkannya sistem OSS pada DPMPTSP Kabupaten Malang langsung menyediakan peralatan-peralatan untuk menunjang pelaksanaan sistem OSS. Peralatan-peralatan itu terdiri dari komputer , printer dan internet dengan sinyal yang cepat.

2. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian

Unsur penting selain infrastruktur dalam menunjang berhasilnya penerapan konsep *e-Government* adalah sumber daya manusia. Sumberdaya manusia dalam suatu organisasi harus memiliki kemampuan dan pemahaman secara teknis dengan program maupun sistem yang akan dan sedang dijalankan pada organisasi tersebut. Dalam pelaksanaan sistem yang menggunakan teknologi informasi, sebelum sistem dijalankan organisasi tersebut harus mampu menyiapkan kualifikasi sumber daya manusia seperti apa yang dibutuhkan dan diperlukan. Dalam pelaksanaan DPMPTSP didukung oleh sumber daya manusia sebanyak 64 orang dengan golongan berdasarkan pendidikan sebagai berikut:

Tabel 10 Golongan SDM DPMPTSP Kabupaten Malang Berdasarkan Bidang

Bidang	Jumlah Pegawai
Perekonomian dan Sosial Budaya	10
Pembangunan dan Kemasyarakatan	11
Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal	7
Pengembangan dan Promosi Penanaman Modal	6
Sekretariat	28
Operator OSS	2

Sumber: Bidang Kepegawaian DPMPTSP Kabupaten Malang

Berikut tabel berdasarkan golongan latar belakang pendidikan pegawai DPMPTSP Kabupaten Malang jenjang SLTP hingga S2 :

Tabel 11 Golongan Pendidikan DPMPTSP Kabupaten Malang

Golongan	Jumlah
SLTP	1
SLTA	21
D3	2
S1	34
S2	6

Sumber : Dokumen DPMPTSP Kabupaten Malang

Pada tabel diatas Golongan DPMPTSP Kabupaten Malang dikualifikasikan berdasarkan pendidikannya yang terdiri dari lulusan SLTP sebanyak 1, SLTA sebanyak 21, D3 sebanyak 2 orang dengan lulusan jurusan administrasi niaga, S1 sebanyak 34 orang yang terdiri dari lulusan 9 sarjana ekonomi, 6 jurusan sarjana ilmu komputer, 4 sarjana hukum, 4 sarjana ilmu sosial, 3 sarjana teknik, sarjana administrasi bisnis ,sarjana publik, sarjana psikologi, sarjana ilmu politik, sarjana pendidikan ekonomi, dan S2 sebanyak 6 orang. Masing-masing golongan

dikualifikasikan sesuai dengan kemampuannya. Pada layanan OSS ini ditempatkan dua pegawai lulusan sarjana ilmu komputer. Dalam menerapkan sistem OSS ini DPMPTSP Kabupaten Malang perlu mengkualifikasi sumberdaya untuk mengawasi dan membantu masyarakat yang masih kurang paham dalam penggunaan teknologi informasi. Kesiapan sumber daya manusia yang memiliki keahlian sangat perlu diperhatikan dalam penggunaan teknologi informasi pada pelayanan. DPMPTSP Kabupaten Malang saat menerapkan sistem OSS mengkualifikasi sumber daya manusia yang dibutuhkannya khusus untuk membantu masyarakat (pemohon) dalam pendaftaran izin melalui sistem tersebut. Seperti pada gambar dibawah ini, salah satu pegawai memandu masyarakat dalam proses pendaftaran.



Gambar 14 Pegawai membantu proses pendaftaran Izin
Sumber: Dokumen peneliti, 2019

Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Bapak Irianto :

“Ya jadi kita menyediakan petugas yang memang khusus untuk mengoprasikan sistem OSS. Mereka berlatar pendidikan mba jadi sudah bidangnya sama teknologi. Mereka tugasnya membimbing pemohon untuk mengisikannya pendaftaran perizinan. Mereka yang paham betul itu bagaimana alurnya. Contohnya mau daftar Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) nah dia yang membimbing buka dulu webnya lalu emailnya dan seterusnya itu ada petugas di layanan OSS. ”. (wawancara dengan Bapak Irianto selaku Kepala Dinas dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari selasa 9 April 2019 pukul 13.00)

Diperkuat dengan ungkapan Mas Agum :

“Saya masuk disini, langsung ditempatkan pada layanan OSS untuk mendampingi masyarakat yang masih bingung melakukan pendaftaran yang. Jadi kalo ada kasus-kasus dalam pengisian pendaftaran itu langsung ke saya membantunya. Jadi emang khusus pengoprasian OSS itu ke saya mba”(wawancara dengan Mas Agum selaku operator layanan OSS dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari Selasa tanggal 19 Maret 2019, pukul 11:50)

Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Bapak Gogo :

“Jadi pemohon tidak mengetahui persyaratan izin tidak muncul itu di OSS nah itu tugas kami yang jelaskan. banyak masyarakat yg kurang mengerti teknologi padahal hampir 60% di Kabupaten Malang masih belum melek akan teknologi ya. bikin email aja masih kesulitan. Nah disini kami membantu masyarakat yang masih awam, kadang-kadang di sini itu layanannya plusplus sekalian bikin email , terus membatukan mengisikan di OSSnya. Kadang kalo sudah sesepuh itu,ibu-ibu ya, minta tolong ini bukain email kadang minta didaftarkan yahoo atau gmail” (wawancara dengan bapak Gogo selaku operator layanan OSS dilakukan pada ruangan layanan desk OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari Selasa tanggal 19 maret 2019 pukul 10:00)

Berdasarkan wawancara diatas bahwa saat diterapkannya sistem OSS, DPMPSTP Kabupaten Malang langsung merekrut dan menempatkan pegawai khusus sebagai operator layanan OSS yaitu Mas

Agum dan juga dibantu oleh Bapak Gogo. Kedua pegawai tersebut yang memahami sistem OSS tersebut. Kedua pegawai tersebut memiliki latar belakang pendidikan. Mereka sebagai operator khusus untuk membantu jika ada masyarakat (pemohon) yang masih kurang paham pendaftaran izin dalam sistem OSS.

c) *Value*

Elemen terakhir yang menentukan keberhasilan pada pengembangan *e-Government* yaitu *value* (manfaat), *e-Government* tidak ada gunanya apabila tidak ada pihak yang diuntungkan, secara umum pelaksanaan konsep *e-Government* memiliki manfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Manfaat dari penerapan sistem OSS tidak hanya dirasakan oleh pemerintah saja namun juga dirasakan masyarakat. Seperti yang di ungkapkan oleh Ibu Ani :

“manfaatnya masyarakat jadi memperoleh perizinan lebih cepat ya mbak. Dulu kan harus ke kantor untuk mengurus izin tetapi sekarang tidak perlu lagi datang dari rumah saja sudah bisa mengurusnya asalkan mereka paham bagaimana cara pendaftarannya ini ada pengaruhnya mba pada penilaian indeks kepuasan masyarakat kalo sekarang namanya survey kepuasan masyarakat itu ada perubahannya” (wawancara dengan Ibu Ani selaku kepala bidang pelayanan perizinan perekonomian dan sosial budaya dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Selasa tanggal 9 April 2019 pukul 10.00)

Sama halnya dengan ungkapan Bapak Ilham :

“iya mbak pada saat mulai diterapkannya OSS ini adanya pengurangan keluhan dari masyarakat (pemohon). Jadi selama dua bulan awal berjalan OSS itu ya mba sudah 700 izin yang masuk dikita. dengan adanya pengurangan keluhan masyarakat ini mbak, akan juga berpengaruh pada kualitas pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat semakin membaik sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan jadi lebih cepat, mudah dan

efektif”.(wawancara dengan bapak Ilham selaku sekretaris umum dilakukan pada ruangan sekretaris di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Selasa tanggal 19 maret 2019 pukul 11:00)

Berdasarkan hasil wawancara manfaat tidak hanya dirasakan oleh pemerintah saja namun juga dirasakan oleh masyarakat (pemohon). Dengan adanya sistem pelayanan perizinan secara elektronik dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas layanan melalui elektronik dapat dirasakan oleh masyarakat melalui kemudahan dan kemampuan layanan yang diberikan, ketersediaan informasi,dan data-data yang dijamin keamanannya. Seperti Pernyataan Ibu Ani:

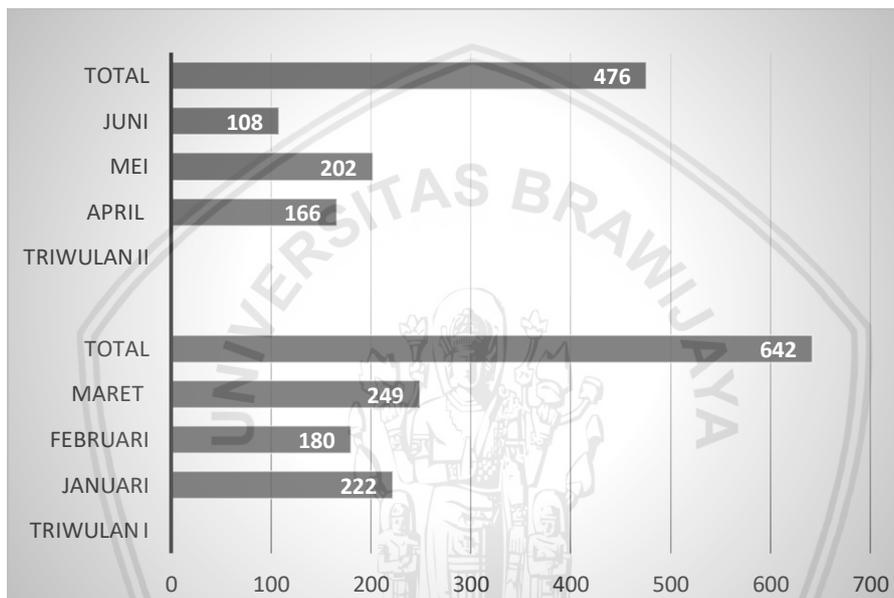
“ ini sudah berlaku efektif ,kan sekarang menggunakan NIB nah hanya cukup menggunakan NIB yang sudah terdaftar di OSS. ada percepatan waktu atau pemangkasan waktu, kalo dulu kan mereka harus datang ke kantor tapi sekarang sudah tidak perlu lagi. ya mba kemudian pelaku usaha ya jadi melek digital semua informasi sudah tersedia mba” (wawancara dengan Ibu Ani selaku kepada bidang pelayanan perizinan perekonomian dan sosial budaya dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Selasa tanggal 9 April 2019 pukul 10.00)

Sama halnya dengan Pernyataan Mas Agum:

“ jadi OSS ini memotong waktu pelayanan memotong langkah birokrasi. Di web OSS sudah tersedia informasi izin-izin yang mau diurus mba jadi sudah jelas dan untuk keamanan sistem ini kan sudah dari Lembaga OSS sudah terintegrasi ke pusat.” (wawancara dengan Mas Agum selaku operator layanan OSS dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari Selasa tanggal 19 Maret 2019 pukul 11:50)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa dengan diterapkannya OSS di DPMPSTP Kabupaten Malang. Perizinan jadi lebih efektif karena adanya pemangkasan waktu, tersedianya izin-izin yang dibutuhkan di web oss.go.id.

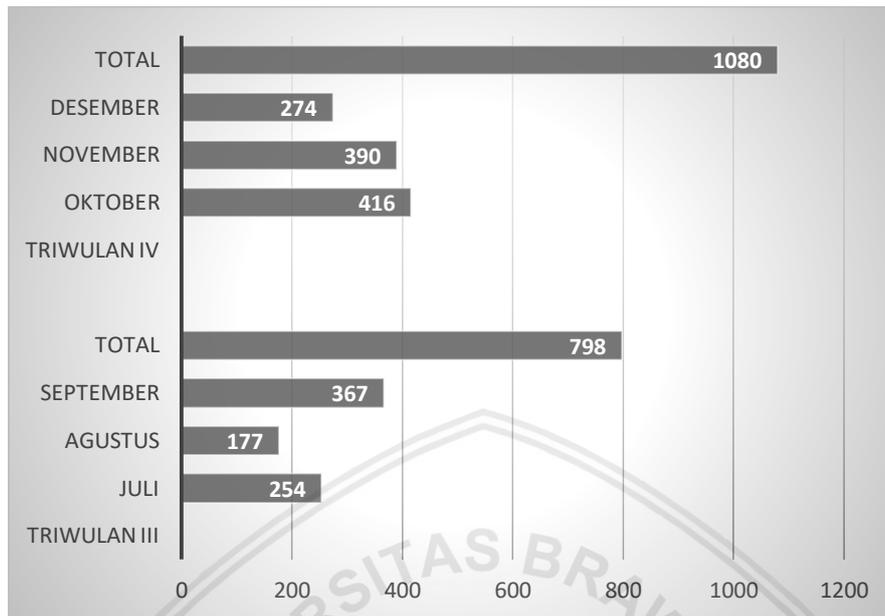
Serta informasi-informasi yang jelas sudah tersedia dan keamanan sistem. diterapkannya sistem OSS pada DPMPTSP Kabupaten Malang pemohon bisa melakukan pendaftaran melalui internet dirumah saja. Terlihat pada dua bulan awal sudah mencapai 700 izin yang masuk melalui OSS.



Gambar 15 Laporan Perizinan Triwulan I – II

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Malang

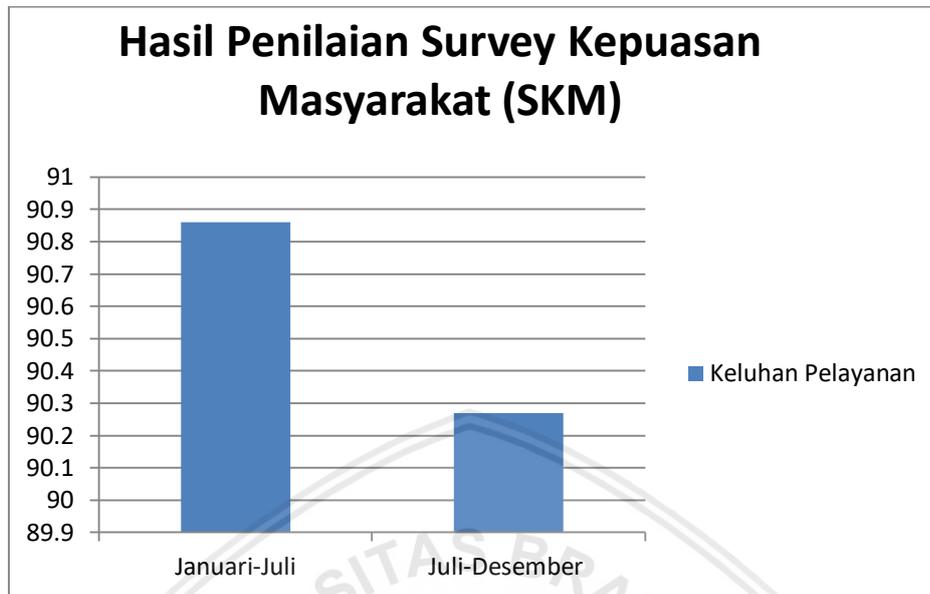
Pada gambar diatas menunjukkan pada Triwulan I dan Triwulan II terjadi penurunan izin yang masuk. Pada tahun 2018 bulan januari hingga bulan juni proses perizinan masih menggunakan sistem manual.



Gambar 16 Laporan Perizinan Triwulan III – IV

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Malang

Dapat dilihat dari diatas bahwa izin yang masuk pada triwulan III yaitu mulai bulan juli mengalami kenaikan drastis dengan total 798 izin dan terus meningkat ke Triwulan IV . Pada bulan juli 2018 DPMPTSP Kabupaten Malang sudah mulai menerapkan sistem OSS, yang mana sebelumnya pada laporan Triwulan II sempat mengalami penurunan izin yang masuk. Hal inipun berpengaruh terhadap berkurangnya keluhan dari masyarakat. Seperti pada gambar dibawah ini menunjukkan penilaian survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Malang.



Gambar 17 Hasil Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I-Triwulan II DPMPTSP Kabupaten Malang Tahun 2018

Sumber: Bidang survey kepuasan masyarakat (SKM) DPMPTSP Kabupaten Malang

Dari gambar diatas hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang mengenai pelayanan perizinan, pada triwulan I yaitu bulan Januari-Juli 90,86% dan terjadi penurunan pada triwulan II yaitu bulan Juli-Desember menjadi 90,27%. menunjukkan bahwa terjadi penurunan keluhan masyarakat mengenai pelayanan perizinan. Pada triwulan I bulan Januari-Juli pelayanan perizinan masih menggunakan sistem manual, sehingga banyak keluhan dari pemohon dengan pelayanan yang berbelit-belit, hingga proses perizinan yang lama. Sistem OSS mulai diterapkan pada DPMPTSP pada Triwulan II yaitu bulan Juli-Desember terjadi penurunan keluhan masyarakat pada pelayanan perizinan. Pengurangan keluhan masyarakat ini tentunya berpengaruh pada

kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Malang kepada masyarakat.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) Pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang.

Dalam penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapannya sebagai berikut:

a) Faktor Pendukung

1) Sumber Daya Infrastruktur

Pada indikator faktor pendukung penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) dapat dilihat dari sumber daya infrastruktur. Infrastruktur mengenai fasilitas sarana dan prasarana yang menjadi penunjang berlangsungnya penerapan sistem OSS. Pemerintah Daerah terkhusus DPMPTSP Kabupaten Malang sebagai fasilitator yang menyediakan sarana dan prasarana yang berupa peralatan untuk mendukung penerapan sistem OSS. seperti yang dinyatakan Bapak Irianto:

“iya sarana dan prasarana kami disini buat mendukung pelaksanaan sistem OSS ini. Diruangan layanan OSS itu sudah tersedia komputer, printer dan wifi buat internet nya ya mba.” (wawancara dengan Bapak Irianto selaku Kepala Dinas dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari selasa 9 April 2019 pukul 13.00)

Sama halnya dengan pernyataan Bapak Ilham:

“ ya jadi selain dari kami , sarana dan prasarana di sini sangat mendukung untuk penerapan sistem online ini ya mba. Kami sudah menyediakan ruangan buat layanan OSS. Disitu sudah tersedia peralatan seperti komputer, ada internetnya juga dan alat printer mba. Jadi kami sudah memfalisasi buat nerapin sistemnya” (wawancara dengan bapak Ilham selaku sekertaris umum dilakukan pada ruangan sekertaris di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Selasa tanggal 19 maret 2019 pukul 11:00)

Berdasarkan wawancara diatas bahwa faktor pendukung Sumber daya Infrastruktur di DPMPTSP Kabupaten Malang berupa sarana dan prasarana seperti peralatan komputer, printer , dan jaringan internet. Fasilitas yang sudah disediakan DPMPTSP Kabupaten Malang menjadi faktor untuk mendukung dan menunjang berlangsungnya penerapan sisitem OSS.

2) Sumber Daya Manusia

Pada indikator faktor pendukung juga dapat dilihat dari sumber daya manusia. Dimana dapat dilihat melalui peranan pemerintah daerah dalam penerapan sistem OSS. DPMPTSP Kabupaten Malang sebagi aktor yang membantu masyarakat dalam mengoprasikan sistem tersebut. Mereka yang memiliki keahlian dalam penggunaan teknologi informasi. Peranan mereka sebagai penggerak atau operator sistem tersebut apabila ada masyarakat yang datang ke DPMPTSP Kabupaten Malang untuk melakukan pendaftaran perizinan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Ilham:

“Iya jadi begitu ada OSS kita buat layanan OSS sendiri, kita rekrut untuk konsultasi. Karena mbak pemohon belum tentu kan dari kota-kota kan masih ada yang masih awam dengan teknologi. Itu ada petugasnya sendiri yang langsung menangani, ada mas Agum sama pak Gogo” (wawancara dengan bapak Ilham selaku sekertaris

umum dilakukan pada ruangan sekretaris di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Selasa tanggal 19 maret 2019 pukul 11:00)

Sama halnya dengan pernyataan Ibu Ani:

“ kita ada pegawai yang memang paham betul dengan pengoprasian sistem OSS. Mereka yang membantu masyarakat yang masih bingung untuk pendaftaran melalui OSS. Mereka akan memandu step by step. Ada dua yaitu mas Agum dan Pak Gogo sudah cukup mba” (wawancara dengan Ibu Ani selaku kepala bidang pelayanan perizinan perekonomian dan sosial budaya dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Selasa tanggal 9 April 2019 pukul 10.00)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa faktor pendukung sumber daya manusia dilihat dari peranan DPMPTSP Kabupaten Malang untuk membantu masyarakat mengakses sistem OSS DPMPTSP Kabupaten Malang menyediakan pegawai khusus layanan OSS.

b) Faktor Penghambat

Penerapan sistem OSS pada pelayanan perizinan tentunya DPMPTSP Kabupaten Malang akan ada faktor penghambat yaitu:

1) Kurangnya Pengetahuan Masyarakat Tentang Sistem OSS

Dalam menerapkan konsep *e-Government* kebebasan dan fleksibilitas waktu masyarakat dapat memperoleh akses pelayanan melalui aplikasi dalam pemerintahan. Kini penggunaan teknologi informasi tidak lagi hanya pada kehidupan sehari-hari, namun juga pada kalangan pemerintahan. Kemajuan teknologi informasi kini digunakan pemerintah untuk memberikan pelayanan agar lebih mudah didapatkan oleh masyarakat. Namun dengan kemajuan teknologi ini tidak semua kalangan masyarakat paham akan penggunaannya. Dalam pelaksanaan

sistem OSS berdasarkan observasi peneliti, masih ada masyarakat (pemohon) yang datang ke DPMPTSP Kabupaten Malang untuk mengurus pendaftaran izin usahanya. Yang seharusnya mereka (pemohon) sudah bisa mendaftarkan izinnya hanya menggunakan internet saja tidak perlu datang ke DPMPTSP. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat yang datang ke DPMPTSP untuk mengurus surat izin usaha industri:

“ya kita belum tau kalo ada sistem baru yaitu online, kita kira harus masih datang ke DPMPTSP ternyata enggak harus mbak, ngurus dirumah pun sudah bisa mbak. Sosialisasi belum sampai ke wilayah kami mbak, kita itu daerah sekarpuro pakis rata-rata orang gatau kalo gadatang dulu ke DPMPTSP” (wawancara dengan bapak Bambang selaku masyarakat dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari Selasa tanggal 9 April 2019 pukul 12.00)

Hal ini serupa dengan ungkapan Ibu Ani :

“iya masih ada yang datang kesini karena kan tidak semuanya paham tentang penggunaan suatu aplikasi, persyaratan apa saja yang harus dipenuhi. Jadi masih ada masyarakat yang masih datang ke DPMPTSP untuk meminta dipandu penggunaan OSS ini mbak” .(wawancara dengan Ibu Ani selaku kepala bidang pelayanan perizinan perekonomian dan sosial budaya dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Selasa tanggal 9 April 2019 pukul 10.00)

Diperkuat oleh pernyataan Mas Agum :

“Banyak yang belum tau OSS itu apa. Belum banyak sosialisasi kepada masyarakat-masyarakat , setau saya sosialisasi itu baru ke Notaris, pengusaha-pengusaha. Biasanya yang dari CV, PT itu mereka sudah tau ya OSS . yang dari masyarakat perorangan, dia untuk ngoperasikan komputer saja kadang gabisa ya” (wawancara dengan Mas Agum selaku operator layanan OSS dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang pada hari Selasa tanggal 19 Maret 2019 pukul 11:50)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa masih terdapat beberapa masyarakat (pemohon) yang datang ke DPMPTSP untuk melakukan pendaftaran izin usahanya. Masyarakat yang datang tersebut kurang memahami alur pendaftaran melalui sistem OSS ini.

2) sistem

Sistem OSS yang diterapkan pada DPMPTSP tentunya mengalami masa transformasi dari sistem manual menuju sistem online. Kini DPMPTSP Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan perizinan berupaya menerapkan sistem OSS. Sistem OSS di buat oleh pemerintah pusat yang kemudian diturunkan kepada setiap daerah. Hal ini upaya pemerintah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat (pemohon) dalam mengurus surat izin usahanya. Suatu sistem yang baru digunakan bisa saja masih belum sempurna. Seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Gogo:

“izin usaha contohnya ada kontraktur, ada IUJK (izin usaha jasa kontruksi) itu prinsipnya IUJK itu dipake untuk mereka lelang pekerjaan. Kalo lelang pekerjaan artinya harus ada izin usaha dulu ,baru lelang, baru tau dimana lokasi usahanya kan gitu. tetapi kalo disistem OSS itu dia langsung menunjuk lokasinya dimana berarti kan gaada, kalo gadiisi dia gabisa jalan kebawahnya. Dia isilah izin lokasi itu di kantor dia alamatnya kantornya dia, nah dengan itu konsekuensinya harus ada izin lingkungan, padahal izin lingkungan itu kan yang mengakibatkan ada limbah ada macem-macem nah sistem itu belum sempurna itu harus dilaporkan. Yang menjadi kendala itu sistemnya. Mereka juga gabisa protes dengan sistemnya kalo lambat dan ada masalah karena sistemnya itu kan dari pusat bukan dari kita”.(wawancara dengan bapak Ilham selaku sekertaris umum dilakukan pada ruangan sekertaris di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Selasa tanggal 19 maret 2019 pukul 11:00)

Sama halnya yang diungkapkan oleh Ibu Ani:

“sistemnya kan saat ini bertahap. Sistem yang dilakukan oleh pusat secara umum program OSS itu dikoordinir menteri perekonomian sejak tahun 2018 diserahkan kepada BKPM dan semua perangkatnya itu hanya dilakukan secara bertahap. Jadi tidak optimal dalam pelaksanaan program. Saat ini masi masa transisi, masa transisi dari offline ke online, dan juga sekarang yang menerbitkan itu dari lembaga OSSnya langsung. Kalo dulu kan langsung dari kita sekarang dari lembaga OSS sana mba.jadi jika ada masalah dalam sistem tersebut kita daerah belum bisa memperbaikinya, jadi harus ke pusat dulu”(wawancara dengan Ibu Ani selaku kepada bidang pelayanan perizinan perekonomian dan sosial budaya dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Selasa tanggal 9 April 2019 pukul 10.00)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa faktor penghambat dalam penerapan sistem OSS adalah sistem OSS itu sendiri. Sistem ini masih dalam masa transisi dari *offline to online*. Apabila sistem tersebut mengalami masalah, DPMPTSP Kabupaten Malang tidak bisa langsung memperbaikinya karena sistem ini sudah terintegrasi dari pusat maka apabila ada masalah DPMPTSP hanya bisa melaporkannya kepusat melalui salah satu operator yaitu Bapak Gogo langsung menyampikannya ke pusat, agar sistem nantinya bisa diperbaiki oleh pusat.

D. Analisis Fokus Penelitian

1. Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang

Berkembangnya Teknologi Informasi dan Komunikasi menuntut pemerintah untuk semakin memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat. Penerapan *electronic government* pada pemerintahan Kabupaten Malang terkhusus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang berkaitan erat dengan perizinan akan memudahkan masyarakat mengurus surat izin. Berpacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik, DPMPTSP Kabupaten Malang menerapkan sistem OSS pada pelayanan perizinan. Untuk mengetahui keberhasilan menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik ada tiga elemen yang harus dimiliki yaitu *support*, *capacity*, dan *value* (Indrajit, 2006).

a) *Support*

Support merupakan elemen pertama dalam menerapkan konsep digitalisasi. Dalam teori Indrajit (2006) *Support* terdiri dari kepemimpinan, pengalokasian sumber daya, dasar hukum, dan sosialisasi.

1) Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan indikator utama keberhasilan konsep *e-Government* ini implementasikan. Kepemimpinan akan berpengaruh terhadap penerapan dalam birokrasi tersebut. Karena birokrasi cenderung berkerja dengan model manajemen *top-down*, Indrajit (2006). Pemimpin merupakan pemegang kunci utama diterapkannya sebuah sistem yang berkonsep *e-Government*. Setelah berlakunya sistem *Online Single Submission* (OSS) dari pemerintah pusat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang langsung menerapkan sistem tersebut. Bapak

Irianto selaku kepala Dinas mendukung penuh untuk menerapkan sistem OSS. Dimana dukungan ini Bapak Irianto akan mempengaruhi segala aspek. Keputusan Bapak Irianto untuk segera menerapkan sistem OSS ini pada pelayanan perizinan dalam rangka mempermudah pelaku usaha untuk mendapatkan surat izin usaha.

2) Dialokasikannya sumber daya

Alokasi sumber daya merupakan indikator yang membangun keberhasilan penerapan konsep *e-Government*. Sumber daya tersebut berupa perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) manusia, finansial, dan infrastruktur yang dapat mempengaruhi keberhasilan penerapan konsep tersebut. Sesuai dengan teori Indrajit (2006) dialokasikannya sejumlah sumber daya akan berpengaruh terhadap keberhasilan *e-Government* di terapkan. Pada implementasinya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang sudah mengalokasikan sejumlah sumber daya berupa sumberdaya manusia, DPMPTSP Kabupaten Malang sudah menyiapkan pegawai yang dikhususkan sebagai operator layanan OSS. Kemudian pada sumber daya infrastruktur, DPMPTSP Kabupaten Malang telah mengalokasikan sarana prasarana yang dikhususkan untuk sistem OSS tersebut. Kemudian aspek lainnya adalah sumber daya perangkat keras sebagai pendukung pelaksanaan sistem OSS. Pada sumber daya finansial terhadap perubahan anggaran yang awalnya tidak dianggarkan

peralatan-peralatannya, setelah diterapkan sistem OSS DPMPTSP Kabupaten Malang langsung mengubah anggaran yang sebelumnya tidak ada kemudian mengalokasikan sejumlah sarana dan prasarana yang berada pada ruang layanan OSS. Tercantum pada PP No. 24 Tahun 2018 Pasal 96 Pendanaan pelaksanaan perizinan berusaha melalui sistem OSS mencakup penyediaan peralatan untuk pelaksanaan sistem OSS, Jaringan sistem OSS dan sumber daya manusia untuk pelaksanaan sistem OSS.

3) Dasar Hukum

Dasar hukum merupakan sebuah peraturan yang ditetapkan untuk menjalankan sebuah kebijakan. Berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 adalah payung hukum pemerintah dalam menerapkan konsep *e-Government*. Penerapan konsep *e-Government* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang salah satunya adalah sistem *Online Single Submission* (OSS). Oleh pemerintah pusat sistem OSS ini diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik, dan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha. Berpacu pada PP Nomor 24 Tahun 2018 tersebut DPMPTSP Kabupaten Malang menjadikan PP tersebut sebagai payung hukum dalam menerapkan sistem tersebut. Pada penyajian data, Peraturan Pemerintah sudah cukup kuat untuk menjalankan sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten

Malang karena peraturan tersebut langsung dikeluarkan dan ditetapkan oleh pemerintah pusat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada DPMPTSP Kabupaten Malang sudah sesuai dengan teori Indrajit (2006), pada elemen support selain dukungan pemerintah dan sumber daya, dasar hukum juga turut sebagai penunjang keberhasilan menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik. Namun DPMPTSP Kabupaten Malang masih belum memiliki peraturan daerah untuk memperkuat dasar hukum diterapkannya sistem OSS. Wilayah Jawa Timur yang sudah memiliki Peraturan Daerah sebagai dasar hukum sistem OSS adalah Sidoarjo.

4) Sosialisasi

Indikator *support* lainnya yang menentukan keberhasilan diterapkannya konsep *e-Government* adalah sosialisas. Sosialisasi dilakukan pada kalangan masyarakat secara bertatap langsung maupun tidak langsung. Sosialisasi dilaksanakan untuk mengenalkan sistem OSS yang kini di gunakan untuk mendaftarkan izin usaha. Sosialisasi dibutuhkan masyarakat untuk mengetahui bagaimana alur dalam menggunakan sistem OSS. Dukungan yang dilaksanakan DPMPTSP Kabupaten malang berupa sosialisasi sudah dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Malang melalui tatap fisik, media cetak dan media elektronik. DPMPTSP Kabupaten Malang melakukan beberapa hal dalam mensosialisasikan sistem

OSS yaitu melalui radio dan website , layanan informasi dengan menyediakan brosur dan x-banner. Dalam brosur dan xbanner sudah tercantum bagaimana alur pendaftaran melalui OSS. tidak hanya melalui sosialisasi media elektronik dan cetak, DPMPTSP juga mensosialisasikan OSS dalam bina desa pada tahun 2018 dan pada tahun 2019 menjadi gema (gerak desa). Namun berdasarkan observasi peneliti, sosialisasi OSS pada website DPMPTSP Kabupaten Malang belum berjalan.

b) Capacity

Capacity merupakan elemen kedua dalam menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik. Dalam teori Indrajit (2006) *capacity* terdiri dari ketersediaan infrastruktur teknologi dan ketersediaan sumber daya manusia.

1) Ketersediaan infrastruktur teknologi (fasilitas)

Dalam teori Indrajit (2006) ketersediaan infrastruktur merupakan 50% indikator keberhasilan dalam penerepan konsep digitalisasi. Ketersediannya infrastruktur dalam penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan indikator yang menentukan berhasilnya sistem tersebut digunakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang. Infrastruktur teknologi merupakan sarana dan prasarana yang digunakan oleh DPMPTSP yang berupa alat untuk menjalankan sistem OSS tersebut. Peralatan yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Malang yaitu

berupa tiga komputer, satu perinter, dan jaringan internet yang cepat. Peralatan tersebut ditempatkan khusus diruangan layanan OSS. dengan tersedianya peralatan ini dapat membantu pelaksanaan sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Malang.

Sesuai dengan teori Indrajit (2006) DPMPTSP Kabupaten Malang sudah menyediakan sarana dan prasarana untuk menunjang keberhasilan penarapan sistem OSS. Alat-alat tersebut sudah mencukupi untuk mengoprasikan sistem OSS.

2) Ketersediaan sumber daya manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan indikator penting lainnya dalam menerapkan konsep *e-Government*. SDM memiliki peran sebagai pelaksana konsep *e-Government* maka dibutuhkan sumber daya yang memiliki kualifikasi dan berkompeten dalam penggunaan teknologi. Keberadaan dan tersedianya SDM yang memahami dan menguasai TI akan mempengaruhi dalam pelaksanaan *e-Government*. Pada saat diterapkannya sistem OSS, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang langsung menyediakan pegawai khusus sebagai operator layanan OSS. Pegawai tersebut tentunya memiliki kompetensi dalam penggunaan teknologi informasi. Kedua pegawai tersebut berlatar belakang pendidikan sarjana ilmu komputer. Dua pegawai tersebut memiliki kualifikasi yang baik sebagai operator OSS yang memahami bagaimana alur pendaftaran pada sistem OSS. Dua pegawai tersebut membantu dan

mengawali para pemohon yang masih awam dengan teknologi, dimana merekalah operator yang membantu pemohon untuk mendaftarkan izin usahanya.

Sama halnya dengan teori Indrajit (2006) agar penerapan *e-Government* sesuai dengan manfaat yang diharapkan, ketersediaan sumber daya manusia harus memiliki kompetensi dan keahlian di bidang teknologi.

c) *Value*

Value merupakan elemen ketiga dalam menerapkan konsep digitalisasi. Dalam teori Indrajit (2006) Value merupakan manfaat. Pada Indikator ini, manfaat tidak hanya dirasakan oleh kalangan pemerintah saja namun pada kalangan masyarakat pun turut merasakannya. Maka keberhasilan diterapkannya konsep *e-Government* juga dilihat dari manfaat yang sudah dirasakan oleh masyarakat. Semenjak diterapkannya sistem OSS Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang sudah mengalami penurunan keluhan masyarakat yang dapat dilihat pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Berdasarkan hasil penelitian triwulan I yaitu bulan Januari-Juli 2018 menempati angka 90,86% dan pada triwulan II pada bulan Juli-Desember 2018 menempati angka 90,27%. Dapat dilihat terjadi penurunan indeks. Dan dalam kurun waktu dua bulan awal diterapkannya sistem OSS, surat izin yang masuk DPMPTSP Kabupaten Malang sudah mencapai 700

surat. Pengurangan keluhan masyarakat mempengaruhi kualitas pelayanan pada pelayanan perizinan seperti teori yang disampaikan oleh Kasmir dalam Pasolong (2007:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Dengan menerapkan sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Malang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya pemangkasan waktu perizinan, informasi sudah tersedia dalam laman web oss.go.id, serta keamanan web dari pusat. Peningkatan kualitas pelayanan ini dapat dirasakan oleh masyarakat karena berkurangnya keluhan masyarakat. Sesuai dengan teori Parasuraman (2002) dalam Buckley (2003:457) ukuran kualitas layanan elektronik meliputi: *efficiency*, *fulfillment*, *privacy* dan *reability*. Dimensi *efficiency*, dimana masyarakat merasakan kemudahan dalam mengakses dengan diterapkannya sistem OSS pada pelayanan perizinan. pada *fulfillment* fungsi teknis dapat tersedia berfungsi baik dan lebih praktis. Pada dimensi ini untuk mendaftarkan izin usaha masyarakat hanya perlu mendaftar pada www.oss.go.id , pada web tersebut sudah tersedia informasi izin apa saja yang akan didaftarkan. *privasi* pada dimensi ini mengenai keamanan web, OSS dibuat oleh pusat dan melalui lembaga OSS keamanan sudah terjamin dari pusat. dan *reabilitas* memiliki standar layanan yang jelas dan dapat diakses kapanpun, pada dimensi ini sistem OSS dapat diakses

dimanapun dan kapanpun. Hanya melalui jaringan internet sistem OSS sudah dapat diakses. Berdasarkan dari penyajian data, hasil penelitian oleh peneliti sudah sesuai dengan teori Indrajit (2006).

2. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang

Dalam kegiatan pemerintahan dengan menerapkan konsep *e-Government* adanya faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan sistem online. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang tentunya akan mengalami transisi yang nantinya akan ada dukungan serta hambatan dalam penerapannya. Berikut merupakan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan sistem OSS :

a) Faktor Pendukung

Berdasarkan penelitian, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang terdapat beberapa faktor pendukung, yaitu :

1) Sumber Daya Infrastruktur

Faktor pendukung utama dalam penerapan sistem OSS adalah sumber daya infrastruktur. Sistem OSS merupakan sistem Online, dimana sistem ini berupa digitalisasi elektronik. Untuk dapat

mengakses sistem OSS diperlukan peralatan-peralatan yang mendukung pelaksanaannya. DPMPTSP Kabupaten Malang menyediakan peralatan-peralatan berupa komputer, printer dan jaringan internet yang tersedia di ruangan layanan OSS untuk dapat mengakses sistem OSS. Fasilitas sarana dan prasarana ini mendukung dalam penerapan sistem OSS di Kabupaten Malang.

2) Sumber Daya Manusia

Faktor pendukung lainnya dalam penerapan sistem OSS adalah sumber daya manusia. Dimana dalam mengoperasikan sistem yang menggunakan teknologi pemerintah harus paham akan pengoperasiannya dan memiliki kualifikasi untuk mendukung penggunaan sistem *online*. DPMPTSP Kabupaten Malang menyediakan dua pegawai yang memiliki keahlian dalam menggunakan teknologi khususnya sistem OSS. Juga sudah dijelaskan pada fokus ketersediaan sumber daya manusia, mereka memiliki latar belakang pendidikan yang menjadi kualifikasi pegawai. Hal ini merupakan faktor pendukung untuk menerapkan sistem OSS.

b) Faktor Penghambat

Berdasarkan penelitian, Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang terdapat beberapa faktor penghambat, yaitu:

1) Kurangnya Pengetahuan Masyarakat Tentang Sistem OSS

Adanya transisi mekanisme manual menjadi sistem online. Bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat atau pelaku usaha dalam proses perizinan. Dimana masyarakat tidak lagi harus datang ke DPMPTSP untuk mengurus izin usahanya. Dengan menggunakan sistem *online* yang bisa di akses melalui internet dan dapat dijangkau dimana saja. Namun tidak semua masyarakat Kabupaten Malang paham dan memahami bagaimana penggunaan teknologi informasi. Masyarakat masih sering datang ke DPMPTSP untuk mendaftarkan izin usahanya. Mereka belum memahami bagaimana untuk mendaftarkan usahanya dan mendapat izin. Hal ini merupakan salah satu faktor penghambat dalam penerapan sistem OSS

2) Sistem

Tantangan yang dihadapi oleh DPMPTSP Kabupaten Malang dalam menerapkan sistem OSS ini salah satunya adalah dari sistem itu sendiri. Sistem ini masih dalam masa transformasi dari sistem *offline to online* yang mengakibatkan sistem ini akan terus mengalami perbaikan sampai tahap penyempurnaan. Berdasarkan penelitian, sistem OSS diterbitkan dan dibuat oleh pusat tidak langsung dari daerah. Daerah hanya memiliki wewenang dari pusat untuk menerapkan sistem OSS. Apabila terjadi kendala dalam sistem tersebut, DPMPTSP Kabupaten Malang tidak bisa langsung memperbaiki sistem tersebut. Mereka harus melaporkan dulu kepada pusat lalu diperbaiki. Hal ini merupakan

tantangan bagi DPMPTSP Kabupaten Malang dalam menerapkan sistem OSS.



Tabel 12. Kesimpulan pembahasan Penelitian

No	Fokus penelitian	Hasil Penelitian	Pembahasan
1	Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang		
a	<i>Support</i>	1. Adanya dukungan kepala dinas DPMPTSP Kabupaten Malang untuk menerapkan sistem <i>online single submission</i> (OSS)	Perlunya dukungan dari pimpinan teratas untuk menerapkan sebuah sistem. Karena birokrasi cenderung <i>top down</i> . Sehingga kepemimpinan memiliki peran penting dalam melaksanakan sistem tersebut. Bapak Irianto selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Malang saat ini sangat mendukung diterapkannya sistem OSS untuk memudahkan pelayanan perizinan sesuai dengan maklumat pelayanan DPMPTSP Kabupaten Malang.
		2. Dialokasinya sejumlah sumber daya, DPMPTSP Kabupaten Malang mengalokasikan sumberdaya berupa sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur berupa peralatan-peralatan yang menunjang berjalannya sistem <i>online</i> , dan sumber daya finansial berupa perubahan anggaran untuk pembiayaan sarana dan prasarana saat pelaksanaan sistem OSS.	Pengalokasian sejumlah sumber daya merupakan aspek pendukung setelah kepemimpinan. Sumber daya tersebut berupa finansial, infrastruktur dan sumber daya manusia sebagai penunjang keberhasilan penerapan sistem OSS pada DPMPTSP Kabupaten Malang.

No	Fokus penelitian	Hasil Penelitian	Pembahasan
		3 Dasar Hukum, sesuai dengan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan pengembangan <i>e-Government</i> . Dasar hukum yang mendasari penerapan OSS DPMPTSP Kabupaten Malang adalah PP Nomor 24 Tahun 2018 dan PP Nomor 91 Tahun 2017. Untuk peraturan daerah Kabupaten Malang masih belum memiliki	Dasar hukum diperlukan saat akan mengimplementasikan sebuah sistem. PP Nomor 24 tahun 2018 dan PP Nomor 91 Tahun 2017 merupakan Dasar hukum yang sudah cukup kuat sebagai payung hukum penerapan sistem OSS pada DPMPTSP Kabupaten Malang.
		4. Sosialisasi yang dilaksanakan kepada masyarakat ada dua tahap yaitu dengan tatap wajah melalui bina desa / gerak desa dan media melalui website, radio, brosur maupun x-banner.	Sosialisasi dilaksanakan agar setiap tatanan masyarakat mendapatkan <i>literacy</i> sosialisasi yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Malang mengenai OSS melalui radio, website, brosur dan bina desa
b.	<i>Capacity</i>	1. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai berupa peralatan-peralatan seperti komputer, printer dan internet dengan kecepatan sinyal yang baik.	Tersedianya sarana dan prasarana merupakan penunjang keberhasilan sistem itu diterapkan. DPMPTSP Kabupaten Malang saat menerapkan sistem OSS menyediakan sarana prasarana seperti komputer, printer, dan internet dalam satu ruangan yaitu ruangan layanan OSS.
		2. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keahlian, saat diterapkan sistem OSS	Kualifikasi dan kompeten SDM dalam mengoperasikan sistem berbasis elektronik sangat diperlukan .

No	Fokus penelitian	Hasil Penelitian	Pembahasan
		DPMPTSP Kabupaten Malang langsung menaruh dua staff operator khusus menangani layanan OSS.	DPMPTSP Kabupaten Malang saat menerapkan sistem OSS ini, langsung menyediakan 2 pegawai yang khusus untuk mengoperasikan sistem OSS.
c.	<i>Value</i>	Terdapat pengurangan keluhan masyarakat kepada DPMPTSP Kabupaten Malang mengenai pelayanan perizinan setelah diterapkannya sistem OSS	Manfaat penerapan sistem OSS dapat dirasakan oleh kalangan masyarakat, yaitu terdapat pengurangan keluhan masyarakat. Yang tidak lagi perlu mengantri lama, dan dapat memotong waktu pelayanan.
2	Faktor pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang		
a	Faktor Pendukung	1. Sumber Daya Infrastruktur	Indikator faktor pendukung dalam menerapkan sistem OSS salah satunya adalah sumber daya infrastruktur yang berupa sarana dan prasarana untuk mengoperasikan sistem tersebut. DPMPTSP Kabupaten Malang sudah tersedia peralatan komputer, printer dan jaringan internet sebagai pendukung dalam menerapkan sistem OSS.
		2. Sumber Daya Manusia	Indikator Pendukung lainnya adalah sumber daya manusia. Dimana DPMPTSP Kabupaten Malang berperan sebagai aktor yang membantu masyarakat dalam mengoperasikan sistem OSS.

No	Fokus penelitian	Hasil Penelitian	Pembahasan
b	Faktor Penghambat	1. Kurangnya Pengetahuan Masyarakat Tentang Sistem OSS	Dengan cakupan Kabupaten Malang yang sangat luas, sehingga masih ada beberapa masyarakat yang belum memahami pengurusan izin melalui sistem OSS.
		2. Sistem OSS dibuat oleh pemerintah pusat. Dan saat ini pada masa transformasi manual ke online.	sistem OSS tidak dibuat langsung oleh pemerintah daerah Kabupaten Malang dibuat oleh pemerintah pusat, sehingga apabila terjadi kendala dalam sistem tersebut DPMPTSP Kabupaten Malang tidak bisa langsung memperbaikinya.

Sumber: Olahan peneliti, 2019

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tidak hanya mempengaruhi kehidupan masyarakat namun juga mempengaruhi segala aspek pemerintahan. Demi meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah di Indonesia mengimplementasikan pemerintahan yang berbasis elektronik (*e-Government*) sesuai dengan Intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government*. Khususnya pada pelayanan perizinan, untuk memudahkan masyarakat dalam mendaftarkan izin usaha pemerintah meluncurkan sistem *Online Single Submission* (OSS). Sistem OSS merupakan sistem *online* dalam bentuk digitalisasi berbasis elektronik. Sistem ini diluncurkan dan digunakan pada bulan Juli 2018. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang langsung menerapkan sistem OSS menjalankan wewenang pemerintah pusat berdasarkan PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka kesimpulan mengenai penerapan sistem OSS pada pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Malang sebagai berikut:

1. Penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang sudah berhasil diterapkan dan berjalan dengan

baik. Dengan adanya *support*, *capacity* dan *value* atau manfaat yang dirasakan. Ketiga elemen tersebut merupakan kunci utama keberhasilan penerapan sistem OSS.

a) Pada elemen utama yaitu *support* berupa dukungan kepemimpinan kepala Dinas DPMPTSP untuk segera menerapkan sistem OSS demi menjalankan maklumat DPMPTSP Kabupaten Malang yaitu untuk memberikan kemudahan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Adanya dukungan DPMPTSP dalam mengalokasikan sumber daya berupa finansial, manusia maupun infrastruktur. Regulasi yang menjadi payung hukum DPMPTSP Kabupaten Malang dalam menerapkan sistem OSS ini sudah jelas berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha. Pada aspek sosialisasi, sosialisasi tidak hanya dilakukan pada kalangan pemerintahnya saja namun juga kepada kalangan masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Malang saat ini sudah melaksanakan sosialisasi sistem OSS melalui website, layanan informasi, radio hingga saat bina desa. Namun sosialisasi belum berjalan di website pm-ptsp.malangkab.go.id DPMPTSP Kabupaten Malang.

b) Ditinjau dari *capacity* kemampuan atau kapasitas yang dimiliki DPMPTSP Kabupaten Malang dalam menyediakan sumber daya infrastruktur dan sumber daya manusia. Tersedianya sumber daya

infrastruktur yang berupa peralatan seperti komputer, printer, dan jaringan yang melengkapi penerapan sistem OSS ini. DPMPTSP Kabupaten Malang juga telah menyediakan sumber daya manusia (SDM) khusus yang berkompeten dan memiliki keahlian dalam mengoperasikan sistem OSS.

c) Pada indikator *value* atau manfaat, tidak hanya dirasakan oleh kalangan pemerintah saja namun juga dari masyarakat. Pada saat diterapkannya sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Malang terjadi peningkatan kualitas pelayanan sehingga mempengaruhi kepuasan masyarakat Kabupaten Malang terhadap pelayanan di DPMPTSP. Terbukti adanya pengurangan keluhan dari survey kepuasan masyarakat (SKM) dari 90,86% menjadi 90,27%.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Malang

Dalam penelitian ini ditemukan beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam menerapkan sistem Online Single Submission (OSS).

a) Faktor pendukung

Faktor pendukung dalam penerapan sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Malang adalah sumber daya infrastruktur dan sumber daya manusia. Pada aspek sumber daya infrastruktur, DPMPTSP Kabupaten Malang menyediakan fasilitas sarana dan prasarana berupa peralatan untuk dapat mengakses sistem OSS. Sedangkan faktor pendukung lainnya yaitu sumber daya manusia, DPMPTSP Kabupaten Malang

menyediakan SDM yang memiliki kualifikasi pemahaman teknologi dan berlatar pendidikan untuk mendukung berjalannya sistem OSS.

b) Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam penerapan sistem OSS ini adalah kurangnya pengetahuan masyarakat tentang sistem OSS. Ini merupakan salah satu hambatan dalam penerapan sistem OSS. Kemudian dari sistem itu sendiri, Sistem OSS masih terbilang baru dan dalam masa transisi dari *offline to online*. Sistem OSS ini dibuat oleh pusat dan apabila terjadi kendala dalam sistem tersebut, pemerintah daerah tidak bisa langsung memperbaikinya.

Maka dapat disimpulkan penerapan sistem Online Single Submission (OSS) Pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bahwa penerapan sistem OSS sudah berjalan baik dengan dukungan kepemimpinan, sumber daya, suprastruktur, sosialisasi, ketersediaan sumber daya infrastruktur, dan manusia. Serta manfaat dari penerapan sistem ini juga dirasakan oleh masyarakat yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Malang. Dengan penerapan sistem OSS juga terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengoptimalisasi penerapan sistem OSS ini, sebaiknya DPMPTSP Kabupaten Malang meningkatkan serta memberikan sosialisasi yang berkala dan terjadwal kepada masyarakat khususnya mengenai sistem OSS itu sendiri. Dan memaksimalkan sosialisasi melalui website pm-ptsp.malangkab.go.id. Sehingga masyarakat di setiap kalangan memahami bagaimana alur dan pendaftaran izin melalui OSS.
2. Diperlukan pengawasan DPMPTSP Kabupaten Malang untuk terus mengawasi sistem OSS yang diterapkan saat ini, karena sistem ini masih dalam masa transisi dan masih dalam tahap penyempurnaan. Pengawasan DPMPTSP dapat membantu sistem OSS ini dapat selalu mengalami perbaikan.

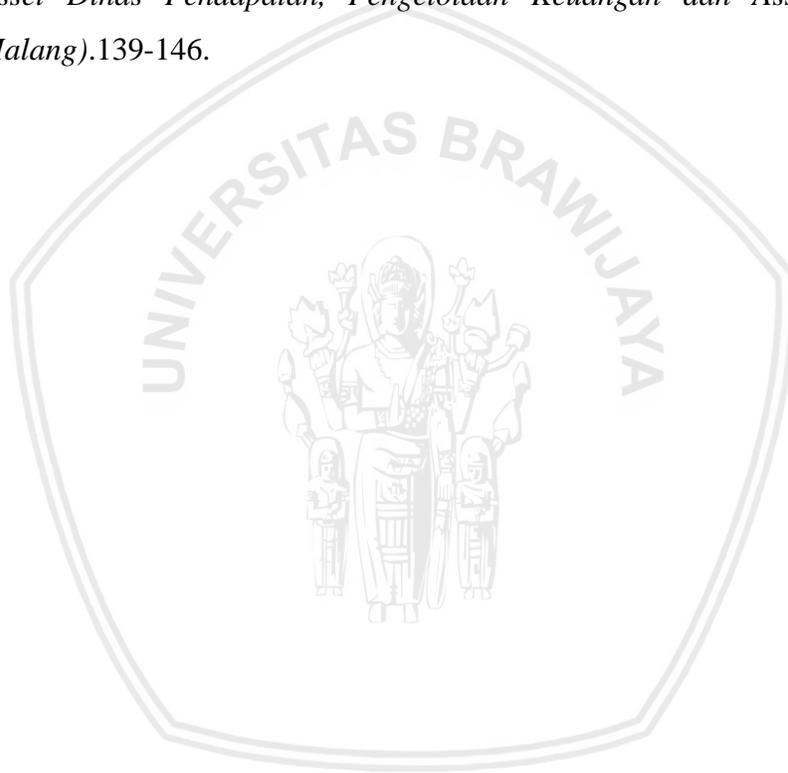
DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik: Teori & Aplikasi*. Yogyakarta : Gava Media
- Agustiyan, Dendy. 2018. <https://www.finansialku.com/investor-keluhkan-perizinan-pemerintah-resmikan-oss/> (diakses pada 26 januari 2019)
- Akadun.2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung:Alfabeta
- Buckley, Joan. (2003). Managing Service Quality. *E-Service Quality and The Public Sector*. 6, 453-462. DOI 10.1108/09604520310506513
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GadjahMada University Press
- Fahmi, Syaifuddin dan Olivia. 2017. Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia. *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (e-servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking*. Vol.4 Nomor 2
- Stofkova, Katarina dan Katarina Gasova. (2017). E-Government as a quality improvement tool for citizens' services. *International scientific conference on sustainable, modern and safe transport*. 192, 225-230. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.06.039>
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk ilmu-ilmu social*. Jakarta : Salemba Humanika
- Herlinda, Dwi dan Wasiah Sufi. 2017. Jurnal Niara. *Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Berbasis Online pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru*. Vol 9 No 2 , 91-100.
- Heryanto. 2018 <https://www.malangtimes.com/baca/33594/20181127/173400/role-model-pelayanan-terbaik-dinas-penanaman-modal-sabet-2-prestasi-dalam-1-tahun-dari-kemen-pan-rb> (diakses pada 1 februari 2019)

- Indrajit, Richardus Eko.2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik BerbasisTeknologi Digital*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi
- Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, dan Isu*. Edisi Ketiga : Gava Media
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kurfali, Murathan,... (2017). Adoption of e-government services in turkey. *Computers in Human Behavior*. 66,168-178.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta
- Komara, Anton Tirta.2013.Jurnal Ekonomi,Bisnis & Entrepreneurship. *Pengaruh e-service quality dan e-recovery service terhadap e-satisfaction serta implikasinya pada e-loyalty pelanggan Maskapai Penerbangan Air Asia*. Vol.7,No,2
- Mulya, Bayu. 2018. <https://radarmalang.id/investasi-menggeliat-814-usaha-baru-muncul/> (dikses pada 26 januari 2019)
- Parasuman, et al. 1985. *PelayananPelanggan yang Sempurna*. Yogyakarta: KunciIlmu
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha

- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik.
- Prasetyo, Wima Yudo , dkk. Jurnal Administrasi Publik. *Implementasi E-Service pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Pendidikan*. Vol 1, No.1, 206-214.
- Rengu, Stefanus Pani, dkk. Jurnal Administrasi Publik. *Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*. Vol 2, No.3, 420-425.
- Rochaety, Eti, dkk. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Edisi 2*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Sinambela, Lijan Poltak . 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : LP3ES
- _____.2014 *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT BumiAksara
- Suaendi, Falih, Wardiyanto, Bintoro. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan e-Government)*. Yogyakarta:Graha Ilmu
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Sutedi, Adrian. 2015. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sukardi. 2013. *Metodelogi penelitian pendidikan: kompetensi dan praktiknya*. Jakarta Bumi Aksara
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta Erlangga
- Sugiyono.2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cetakan keempat. Bandung: CV Alfabeta
- Thoha, Mifta. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana
- Utomo, Heryono Susilo, dkk. 2014. eJournal Administrative Reform. *Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik*. ISSN 2338-7637, 996-1007.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah

- Masitho, Beby dan Henrikus Waruwu. 2016. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan.* 43-51
- Millard, Jeremy. (2004). *Reorganisation of Government Back-Offices for Better Electronic Public Services.* 363-370
- Wachid, Abdul, dkk. *Jurnal Administrasi Publik. Penerapan E-Procurement dalam Proses Pengadaan Barang/Jasa di Kabupaten Malang (Studi pada Bidang Asset Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Asset Kabupaten Malang).* 139-146.



The image features a large, faint watermark of the Universitas Brawijaya logo in the background. The logo is a shield-shaped emblem containing a central figure and the text 'UNIVERSITAS BRAWIJAYA' arched above it. Overlaid on this watermark is the word 'LAMPIRAN' in a large, bold, black serif font.

LAMPIRAN



Wawancara dengan Bapak Irianto selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Malang



Wawancara dengan Bapak Ilham selaku Sekretaris Dinas DPMPTSP Kabupaten Malang



Wawancara dengan Ibu Ani selaku kepala bidang pelayanan perizinan perekonomian dan sosial budaya



Wawancara dengan Bapak Anang selaku Staff bidang pelayanan perizinan perekonomian dan sosial budaya



Wawancara dengan Bapak Gogo selaku Operator layanan OSS



Wawancara dengan Bapak Agum selaku Operator layanan OSS

Uraian	Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015	Rata-rata kenaikan (%)
Alokasi Anggaran	3.458.766.030	3.036.857.000	4.910.165.713	4.246.907.260	4.171.044.480	4.653.947.232	
Realisasi Anggaran	3.308.939.737	2.968.671.324	4.737.692.236	4.183.720.419	4.014.410.968	4.329.312.602	-
Persentase	95,66 %	97,75%	96,48 %	98,51 %	96,24 %	93,02 %	
Uraian	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021	Rata-rata kenaikan (%)
Proyeksi Alokasi Anggaran	2.206.720.000	3.185.510.000	3.504.061.000	3.854.466.400	4.239.913.740	4.663.905.164	
Proyeksi Realisasi Anggaran	2.206.720.000	3.185.510.000	3.504.061.000	3.854.466.400	4.239.913.740	4.663.905.164	
Persentase	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Anggara Belanja Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan 2010- 2021

PEDOMAN WAWANCARA

Yasmina Nur Asyisyifa/Fakultas Ilmu Administrasi/Universitas Brawijaya

1. Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Pelayanan Perizinan (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang)

A. Support

- 1) Bagaimana peran dan dukungan kepala dinas saat diterapkannya sistem OSS?
- 2) Bagaimana sumber daya yang dialokasikan di DPMPTSP Kabupaten Malang?
 - a. Bagaimana Sumber daya manusia?
 - b. Bagaimana Sarana dan prasarana?
 - c. Bagaimana Sumber daya Finansial ?
- 3) Apakah DPMPTSP Kabupaten Malang telah melaksanakan sosialisasi mengenai sistem OSS? Bagaimana sosialisasi tersebut dilakukan?
- 4) Bagaimana dengan suprastruktur pendukung atau dasar hukum yang mendasari penerapan sistem OSS?

B. Capacity

- 1) Apasaja fasilitas infrastuktur dalam pelaksanaan sistem OSS? Bagaimana dengan ketersediaannya?

- 2) Bagaimana dengan ketersediaan sumberdaya manusia pada saat penerapan sistem OSS? Berapa pegawai DPMPTSP Kabupaten Malang yang terlibat dalam penerapan OSS?
 - a. Apakah mereka memiliki latar pendidikan dan memiliki kompeten dalam bidang teknologi?

C. Value

- 1) Apa saja manfaat yang diperoleh masyarakat dengan penerapan OSS?
 - 2) Apa saja manfaat yang diperoleh pemerintah dengan penerapan sistem OSS?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan sistem Online Single Submission (OSS) pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang?



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jl. KH. Agus Salim No. 7 Telp. (0341) 366260 Fax. (0341) 366260
 Email: badanbangsadanpolitik@kab.go.id - Website: <http://www.malangkab.go.id>
MALANG-65119

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 072/ 994 /35.07.2019/2019

Untuk melakukan Survey/Research/Penelitian/KKN/ PKL/Magang

Menunjuk : Surat Dari Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
 Nomor.3042/UN10.F03.11/PN/2019 Tanggal.8 Maret 2019 Perihal: Ijin Riset

Dengan ini Kami **TIDAK KEBERATAN** dilaksanakan Ijin Riset oleh;

Nama / Instansi : Yasmira Nur Asyasyifa
 Alamat : Jl. MT.Haryono 163 Malang
 Tema/Judul/Survey/Research : Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada
 Pelayanan Perizinan (Studi Dinas Penanaman Modal Dan
 Terpadu Satu Pintu (OPMPTSP) Kabupaten Malang

Daerah/tempat kegiatan : Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu
 Satu Pintu Kabupaten Malang

Lamanya : Maret - Mei 2019

Pengikut

Dengan Ketentuan :

1. Mentaati Ketentuan - Ketentuan / Peraturan yang berlaku
2. Sesampainya ditempat supaya melapor kepada Pejabat Setempat
3. Setelah selesai mengadakan kegiatan harap segera melapor kembali ke Bupati
 Malang Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Malang
4. Surat Keterangan ini tidak berlaku apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut diatas

Malang, 11 Maret 2019

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK *dp*

KABUPATEN MALANG

Sekretaris



GAYOT YUDHA SETIAWAN, AP., MM

Pembina Tingkat II

NIP. 19740326 199311 1 001

Tembusan :

Yth. Sdr.

1. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
2. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Kab.Malang;
3. Mhs/Ybs;
4. Arsip.

CURRICULUM VITAE



DATA PRIBADI

Nama : Yasmina Nur Asyifa
 Tempat/Tanggal Lahir : Bontang, 20 Juni 1997
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Jl Kenari ZB No. 08 BTN PKT
 Email : yasminaasysyifa@yahoo.co.id

RIWAYAT PENDIDIKAN

2003- 2009 : SD Yayasan Pupuk Kaltim
 2009-2012 : SMP Yayasan Pupuk Kaltim
 2012-2015 : SMA Yayasan Pupuk Kaltim
 2015-2019 : Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi
 Universitas Brawijaya

PENGALAMAN ORGANISASI

2015-2016 Staff PSDA Sanggar Seni Mahasiswa
 2016-2017 Korlap Cabor Basket Master Fight Organization Of Sport
 2017-2018 Sekertaris Umum Master Fight Organization Of Sport

PENGALAMAN MAGANG

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik