

**PENERAPAN SISTEM PERIZINAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KABUPATEN SIDOARJO**

Ghina Ridho Muafa

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
ghinaridho08@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
efanida@yahoo.co.id

Abstrak

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menggunakan sebuah sistem perizinan baru dengan memanfaatkan *e-government* yaitu Sistem Perizinan *Online Single Submission* (OSS) yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam perizinan surat terkait investasi daerah. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan penerapan sistem perizinan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian menggunakan teori indikator dalam mewujudkan penerapan *Electronic Government* menurut Rianto dkk yang terdiri dari ketersediaan data dan informasi pada pusat data, ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah, ketersediaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik dan ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi e-mail, SMS ataupun *teleconference*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem perizinan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik meskipun dalam pelaksanaannya terdapat kendala-kendala, namun sudah dapat terselesaikan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil analisis yang menggunakan indikator dalam mewujudkan penerapan *Electronic Government* antara lain, indikator ketersediaan data dan informasi pada pusat data yaitu data dan informasi di pusat data telah tersimpan dengan baik melalui *server* dinas yang telah disediakan. Indikator ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah dimana Dinas DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo telah melakukan berbagai cara untuk mempromosikan Sistem Perizinan OSS di berbagai wilayah dan informasi yang diberikan telah terbilang lengkap dan akurat. Indikator ketersediaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik dimana infrastruktur dan teknologi yang digunakan dalam penggunaan Sistem OSS di dinas DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sudah memadai dan mendukung penerapan sistem perizinan OSS itu sendiri.

Kata Kunci: Penerapan Sistem, Perizinan, OSS, *E-Government*.

Abstract

The One-Stop Integrated Investment and Service Office, uses a new licensing system known as The Online Single Submission (OSS) system. This system, aims to facilitate licensing related to regional investments. This system thoroughly describes the application of The Online Single Submission (OSS) system at The One-Stop Integrated Investment and Service Office of Sidoarjo Regency. Type of research method used is descriptive-qualitative, with focus on several Theory of Indicators to applying Electronic Government. According to Rianto Et al, theory of indicators consists the availability of data and information on data centers, availability of data and information for regional promotion needs, availability of E-Government applications supporting office work and public services and the availability of public dialogue applications in order to improve communication between governments, between the government and the private sector and the public through e-mail, SMS or teleconference applications. Data collection methods in a needs analysis includes: interview, observation, documentation and data reduction analyzed. The results of this research indicate that the implementation of the Online Single Submission (OSS)

system in The One-Stop Integrated Investment and Service Office of Sidoarjo Regency has gone well and the obstacles faced in its implementation have been resolved. This can be proven by the results of analysis using indicators in implementing Electronic Government along with indicators of the availability of data and information at the data center, which means data and information in the data center have been stored properly through the service server that has been provided.

Keywords: System Implementation, Licensing, OSS, E-Government.

PENDAHULUAN

Salah satu komponen dalam sistem pemerintahan saat ini yang perlu direformasi ialah birokrasi. Kehadiran birokrasi pemerintah yang sehat mutlak diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Warsono dkk, 2018). Birokrasi memiliki peran strategis dalam menentukan apakah suatu pelayanan yang diberikan sudah berkualitas atau belum, karena pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangatlah ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan. Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, para birokrat seyogyanya belum mampu menjalankan tugasnya dengan baik karena masih berorientasi pada kekuasaan yang amat kuat sehingga telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan perubahan. Oleh karena itu perlu diikuti dengan perubahan kepegawaian yang ada di Indonesia agar mampu mengikuti setiap perubahan yang terjadi, sehingga terwujud sikap fleksibilitas demi tata pemerintahan yang baik (*good governance*) (Yandra, 2016).

Pengembangan *good governance* di Indonesia yang menjadi titik strategisnya adalah pelayanan publik. Kurniawan dalam (Pasolong, 2017) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selama ini pelayanan publik menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non-pemerintah. Namun, penyelenggaraan pelayanan publik yang ada saat ini dianggap masih buruk oleh warga dan masyarakat luas. Kondisi demikian dapat dibuktikan melalui semakin meningkatnya jumlah pengaduan yang diterima oleh Ombudsman RI.

Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman RI 2017, yang menempati urutan ketiga terbanyak instansi terlaporkan adalah Pemerintah Daerah sebanyak 3445 laporan (41,69%), Kepolisian sebanyak 1042 laporan (12,61%), dan Instansi Pemerintah / Kementerian sebanyak 787 laporan (9,52%). Laporan-laporan tersebut menunjukkan adanya kekurangan pemerintah dalam melakukan pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah masalah perizinan usaha. (Sumber: <http://www.ombudsman.go.id/> diakses tanggal 12 Februari 2019). Sedangkan, laporan masyarakat paling banyak pada tahun 2017 berdasarkan substansi laporan Ombudsman RI Jawa Timur diketahui bahwa Perizinan (PTSP) dengan presentase sebesar 6,42% menempati 5 besar jumlah laporan masyarakat

terbanyak. Dan untuk itu, Ombudsman RI membuat zona jenis izin usaha DPMPSTSP (Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu), hasilnya jumlah laporan keluhan terkait pelayanan masyarakat tergolong tinggi dan Kabupaten Sidoarjo masuk dalam peringkat ke dua karena Sidoarjo termasuk daerah yang padat penduduk namun pelayanan masyarakatnya belum berjalan optimal, selain itu pula kejelasan informasi terkait pelayanan masih kurang jelas karena kurangnya akses untuk mengakses informasi tersebut dan kurangnya transparansi informasi, maka sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan negara, dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*).

Kabupaten Sidoarjo sendiri menempati urutan kedua se-Jawa Timur terkait jumlah laporan/pengaduan tentang pelayanan. Menindaklanjuti hal tersebut, maka Kabupaten Sidoarjo berupaya untuk memperbaiki layanan publiknya, salah satunya melalui perumusan salah satu misi Kabupaten Sidoarjo yaitu meningkatkan kualitas dan standar pelayanan masyarakat, pendidikan dan kesehatan serta bersih dari KKN melalui implementasi *e-government*, dalam kerangka *good governance*. Diantara upaya tindak lanjut pelaksanaan misi tersebut, maka Kabupaten Sidoarjo mewujudkan dalam bentuk penerapan sistem perizinan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kabupaten Sidoarjo.

Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi, dalam aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik yang merata keseluruh masyarakat. Salah satu kebijakan pemerintah dengan menerapkan *E-Government*. Pemerintah Indonesia sendiri telah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang menginstruksikan kepada seluruh pejabat terkait, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk mengembangkan *E-Government* secara nasional. Penerapan *E-Government* mulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (*transparency*) dalam pelaksanaan pelayanan publik (Safriyani & Zaituna, 2018).

Konsep transparansi sendiri terdiri dari dua hal, yaitu transparansi proses dan produk. Transparansi proses

berarti publik berhak mendapatkan akses untuk mengetahui bagaimana langkah-langkah sebuah kebijakan dibuat dan siapa yang berperan setiap langkah tersebut. Transparansi proses memberikan ketegasan dan kejelasan apa yang dilakukan ketika sebuah langkah sedang terjadi atau telah dilewati. Sementara itu, transparansi produk berarti hasil dari proses langsung menjadi sebuah dokumen publik dan memastikan bahwa aksesibilitas dari publik terhadap produk tidak terhambat (Hidayatno, 2008).

Oleh karena itu, penyebarluasan berbagai informasi yang selama ini aksesnya hanya dimiliki pemerintah dapat memberikan kesempatan kepada berbagai komponen masyarakat untuk turut mengambil keputusan. Dalam hal ini, informasi ini bukan sekedar tersedia, tapi juga relevan dan bisa dipahami publik. Selain itu, transparansi ini dapat membantu untuk mempersempit peluang korupsi di kalangan para pejabat publik dengan “terlihatnya” segala proses pengambilan keputusan oleh masyarakat luas (Pohan, 2005).

Penerapan *E-Government* dibanyak pemerintah akan memberikan banyak manfaat, selain meningkatkan transparansi publik. Al Gore dan Tony Blaire dalam (Indrajit, 2002) menyebutkan manfaat *E-Government*, yaitu memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder*-nya, mengurangi secara signifikan total biaya administrasi relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah, memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru, menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru, serta dapat memberdayakan masyarakat dan pihak sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan.

Online Single Submission (OSS) merupakan aplikasi yang digunakan untuk segala proses registrasi dan pengajuan perizinan usaha serta pengajuan perizinan lainnya yang termasuk di dalam layanan perizinan berusaha menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 yang disahkan pada tanggal 2 Agustus 2018. *User Manual OSS* ini ditujukan bagi Kementerian / Lembaga / Pemerintah Daerah (K/L/D) yang menggunakan aplikasi *webform* di sistem OSS untuk melakukan pemrosesan permohonan berusaha baik itu komitmen izin usaha, izin usaha dan izin komersil sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 dimana sasaran pengguna ini ditujukan bagi calon pengguna sistem OSS. Dalam pelaksanaan sistem OSS ini, penerbitan perizinan usaha akan lebih cepat waktu penyelesaiannya bisa sekitar 1 (satu) hingga 2 (dua) jam saja sampai surat perizinan usaha diterbitkan.

Sebelum adanya layanan OSS di DPMPSTSP Kabupaten Sidoarjo, pelayanan perizinan usaha masih bersifat manual yaitu sistem pelayanan kurang efisien dan efektif, dimana data yang dibutuhkan terkadang tidak lengkap, walaupun ada tetapi pencarian data yang akan diperlukan memakan waktu yang lama karena pencarian data masih bersifat manual yaitu mencari langsung ke gudang atau ruang arsip dengan menggunakan Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan cara mencari satu persatu dokumen yang ada, selain itu informasi yang terbaru sulit untuk *up to date* karena terganjal oleh ketersediaan aplikasi dialog publik antar pemerintah dengan

masyarakat yang minim. Waktu yang dibutuhkan dalam mengurus berkas yang dari awal pembuatan surat izin hingga surat perizinan turun memakan waktu selama 7 hari kerja dan terkadang waktu penyelesaian surat izin lebih dari hari yang telah ditentukan.

Dengan tingkat efisiensi waktu yang kurang efektif dan ketidakpastian surat perizinan selesai, maka muncul beberapa dampak. Dampak yang terjadi jika dilihat dari kacamata mikro adalah pemohon yang ingin mendirikan bangunan ataupun usaha akan terhambat dikarenakan izin yang ditunggu-tunggu belum selesai dan juga izin yang diajukan oleh investor lokal maupun asing yang ingin berinventasi di Sidoarjo pun terhambat. Di sisi lain, jika dilihat dari kacamata ekonomi makro, kurangnya efisiensi waktu dalam pelayanan perizinan yang memakan waktu 7 hari kerja atau lebih, dampak yang ditimbulkan bagi ekonomi Kota Sidoarjo sendiri adalah berkurangnya investor lokal maupun asing yang berinvestasi modal di Sidoarjo dikarenakan lamanya surat izin tersebut keluar.

Adirinya sistem perizinan OSS di DPMPSTSP Kabupaten Sidoarjo mempermudah pelayanan perizinan yang menjadi salah satu faktor dalam menarik investor lokal maupun asing yang ingin menanamkan modal di Sidoarjo dan dimana banyaknya investor yang berinvestasi maka pendapatan daerah dan pertumbuhan ekonomi di Sidoarjo meningkat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk untuk mengkaji lebih dalam bagaimana penerapan sistem perizinan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kabupaten Sidoarjo dengan judul “Penerapan Sistem Perizinan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kabupaten Sidoarjo”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah indikator dalam mewujudkan penerapan *E-Government* menurut Rianto dkk (2012). Subjek penelitian ini ditentukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis Penerapan Sistem Perizinan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan indikator dalam mewujudkan penerapan *E-Government* menurut Rianto dkk (2012). Indikator tersebut meliputi ketersediaan data dan informasi pada pusat data, ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi

daeah, ketersediaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik, Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi *e-mail*, SMS ataupun *teleconference*. Berikut merupakan uraian indikator-indikator tersebut:

1. Ketersediaan data dan Informasi pada Pusat Data

Ketersediaan data dan informasi pada pusat data menurut Rianto dkk, (2012) dalam proses penyusunan hingga pelaksanaan pelayanan sangat dibutuhkan pada pusat data dimana jika pusat data dianggap tidak lengkap, maka ketersediaan data dan informasi yang akan diberikan tidak akan *valid* sedangkan penyusunan perencanaan hingga pelaksanaan kegiatan pelayanan pada masyarakat harus didukung dengan tersedianya data yang *valid*, akurat, *reliable* dan *up to date* agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan yang diusulkan. Pentingnya informasi dan pengolahan data di dalam banyak aspek kehidupan manusia dan juga ada saat yang sama tuntutan publik terhadap peningkatan kinerja pemerintah menjadi semakin tinggi. Pengelolaan data dan informasi yang baik pada akhirnya adalah suatu keharusan bagi pemerintah. Dalam konteks inilah ketersediaan data dan informasi pada pusat data bagi pemerintahan dalam proses penyusunan program maupun pelaksanaan pemerintahan menjadi sangat vital artinya. Dalam penerapan Sistem Perizinan OSS di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo ini, ketersediaan data dan informasi pada pusat data dan informasi ialah data yang telah di input oleh pemohon seperti biodata pemohon, jenis perusahaan yang diajukan, jenis pelaku usaha, barang atau jasa yang ditawarkan dan juga dokumen-dokumen yang bersifat wajib sebagai persyaratan pendaftaran izin usaha yang terdapat di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo otomatis masuk tanpa harus meng-input ulang dan juga tersimpan secara otomatis masuk *server* pusat karena sistem perizinan usaha berubah dari sistem manual ke sistem *online* yang terpusat, dan jika pemohon ingin mencetak ulang data yang dibutuhkan maka pemohon lebih mudah untuk mencetak ulang tanpa harus datang ke DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo.

Demikian juga pada saat implementasi dan evaluasi, data dan informasi dapat menjadi input yaitu sejauh mana program/kegiatan sudah berjalan, apakah program sudah berjalan dalam alur yang diinginkan, bagaimanakah kualitas dan kuantitas output yang dihasilkan agar nantinya dapat digunakan dalam pencapaian sasaran, dan dampak yang dihasilkan dari pelaksanaan program tersebut. Kelengkapan data dan informasi yang terdapat pada pusat data akan tersimpan dengan baik karena sistem OSS ini di pantau langsung oleh pusat dan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sendiri. Namun walaupun ketersediaan data dan informasi pada pusat data di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sudah baik, pasti terdapat kendala yaitu tidak dapat mengakses data di sistem pusat dan susah merekapitulasi nilai investasi

yang sebenarnya dan juga regulasi yang belum pasti. Di atas semua itu, mengingat kemajuan teknologi saat ini, data dan informasi dapat memberikan kontribusi yang sangat penting artinya terhadap proses penyusunan program hingga pelaksanaan pelayanan pada masyarakat pada masa kini. Dengan pengelolaan yang baik serta didukung teknologi terkini, data dan informasi dapat menjadi sumber ilmu pengetahuan. Pengetahuan inilah yang memungkinkan terciptanya program/kegiatan yang komprehensif, terintegrasi, efektif dan efisien. Data dan informasi bukan hanya berguna pada taraf pelaksanaan operasional kegiatan rutin pada level terbawah unit kerja dalam struktur organisasi khususnya pemerintahan pada taraf yang lebih tinggi data dan informasi juga dapat digunakan dalam upaya terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan akuntabel, dan bahkan digunakan sebagai bahan rujukan dalam menentukan kemana sebaiknya organisasi ini bergerak di masa mendatang. Data dan informasi pada pusat data sangat berguna dalam pengembangan organisasi secara berkesinambungan.

2. Ketersediaan data dan Informasi bagi Kebutuhan Promosi Daerah

Berkaitan dengan promosi daerah, bahwa sebagai pelengkap atau pendukung dari daya saing tersebut adalah penggunaan *e-government* yang lebih memudahkan dalam pelaksanaan kegiatan yang dapat dimanfaatkan dalam pengenalan suatu aplikasi baru yang terdiri dari data dan informasi untuk mempromosikan aplikasi tersebut dan juga jika pelaksanaan aplikasi baru telah dianggap sukses maka dampak yang terjadi yaitu daerah secara otomatis dapat mempromosikan keunggulan daerah tersebut sesuai aplikasi yang telah di buat. Data dan informasi ini diharapkan tercipta optimalisasi jaringan berupa informasi-informasi layanan aplikasi yang dapat memudahkan pengguna dalam mengaplikasikan aplikasi tersebut sehingga pengguna aplikasi lebih mudah dalam penggunaan aplikasi layanan, selain itu sebagai wadah untuk mempromosikan aplikasi baru yang telah dibuat guna mempermudah dalam melayani masyarakat.

Pada penerapan Sistem OSS sendiri telah melakukan beberapa cara terkait promosi sistem OSS sendiri yaitu dengan mencantumkan keterangan serta informasi-informasi yang berkaitan dengan Sistem OSS, dan juga pemerintah pusat bekerja sama dengan dinas yang telah menggunakan Sistem OSS untuk mempromosikan Sistem OSS ini agar masyarakat yang lain pun mengetahui bahwa telah ada aplikasi perizinan usaha *online* yang lebih mudah, salah satunya yaitu DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Ada beberapa upaya yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam mengenalkan Sistem Perizinan OSS ini yaitu DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo melakukan promosi Sistem OSS ini dengan membentuk tim yang telah dibentuk untuk melaksanakan sosialisasi, dimana melalui sosialisasi tersebut mengutamakan tingkat level komunitas

pengusaha contohnya APINDO (Asosiasi Pengusaha Indonesia) dan EMI (*Enterprenuer* Muda Indonesia), namun tidak hanya di tingkat komunitas pengusaha saja tetapi mencakup UMKM daerah dan juga usaha mikro daerah dengan mengundang aparaturnya daerah tingkat kecamatan sampai pendamping desa, selain itu memasang baliho serta iklan seperti *billboard* di pinggir jalan utama atau jalan yang ramai oleh pengendara kendaraan dan juga menyebar selebaran tentang Sistem OSS yang dilakukan oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dan kegiatan sosialisasinya yang terakhir yaitu menyewa stan yang ada di *Suncity Mall* Sidoarjo selama 7 hari kerja dimulai pukul 10.30-20.00 dengan menjadwalkan pegawai yang ditugaskan di stan tersebut dimana pegawai yang ditugaskan terdiri dari 2-4 orang. Pegawai yang ditugaskan untuk sosialisasi telah diberi bekal materi dan pembelajaran terkait teori serta praktik penggunaan Sistem Perizinan OSS agar jika ada pemohon maupun pengunjung yang bertanya terkait informasi OSS dapat lebih mudah untuk menjelaskan dan membantu pemohon yang kesulitan dalam menggunakan Sistem Perizinan OSS ini. Dengan gencarnya sosialisasi terkait promosi sistem OSS, maka banyaknya masyarakat yang tahu akan aplikasi perizinan usaha yang mudah maka akan berdampak pula pada investor yang tertarik untuk menanamkan modal khususnya di Kabupaten Sidoarjo.

3. Ketersediaan Aplikasi *E-Government* Pendukung Pekerjaan Kantor dan Pelayanan Publik

Perkembangan teknologi informasi seperti akses internet (*cyber*) sebagai sebuah sarana informasi global dimana dunia *cyber* ini dapat dikatakan sebagai ensiklopedia dunia yang merupakan pusat dari segala informasi seluruh dunia yang efisien dan efektif. Pengaksesan Internet yang saat ini mudah dilakukan dan mampu menjangkau seluruh dunia membuat pemanfaatan situs-situs bagi pemerintahan daerah akan lebih mendunia dimana pemerintah daerah dapat memaparkan potensi-potensi yang dimiliki oleh daerahnya serta memberikan pelayanan yang lebih mudah dan efisien kepada masyarakat. Pelayanan yang lebih efektif dan efisien pada hakekatnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi akurat yang disajikan dalam berbagai bentuk. Manusia dalam menerima informasi senantiasa menggunakan panca inderanya, maka pelayanan inipun berupaya untuk menyajikan informasi dalam kombinasi bentuk gambar, grafik, teks, dan suara (multimedia). Oleh karena itu penggunaan berbagai media sebagai data masukan atau informasi luaran dari kombinasi alat telekomunikasi dan komputerisasi ini menjadi suatu keniscayaan. Dalam hal ini, *e-government* telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari pemerintahan di banyak negara, termasuk di Indonesia.

Dengan adanya *e-government*, maka DPMPTSP Kabupaten memanfaatkan *e-government* sebagai

pendukung pekerja kantor dan pelayanan publik. Dimana pada tahap awal peluncuran sistem OSS ini termasuk dalam kategori dadakan, dimana sistem berjalan dulu dengan seadanya baru mulai persiapan terkait aparaturnya pegawai, sistem aplikasi dan infrastruktur lainnya yang berhubungan dengan pelaksanaan Sistem OSS ini, jadi sistem jalan dahulu baru penyempurnaan. Setelah peluncuran Sistem OSS ini, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo langsung membuat team yang ditugaskan ke MENKO, KOMINFO dan Kementerian PU untuk belajar terkait regulasi, sistem aplikasi, dan bagaimana pengaplikasian Sistem OSS ini, nantinya tim tersebut akan menjadi mentor bagi aparaturnya pegawai lainnya di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Walaupun Sistem OSS ini tergolong dadakan namun pelaksanaan Sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo tidak terlalu terganggu karena pada awalnya DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo telah menggunakan jaringan online terlebih dahulu jadi walaupun adanya Sistem OSS ini maka DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo telah siap walaupun belum 100%, namun dengan berjalannya waktu maka pembaruan dan pembenahan yang dilakukan menjadikan sistem perizinan OSS di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan sangat baik.

Jika dilihat dari segi keamanan data maka proteksi yang digunakan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sudah tergolong siap karena komputer yang digunakan di kantor telah dilengkapi dengan proteksi jaringan yang akan menangkal virus yang merusak jaringan, tetapi jika *system down* yang terjadi dipusat maka otomatis Sistem OSS akan di tutup karena Sistem OSS ini telah terpusat. Berbeda jika data yang telah di *input* oleh DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo secara manual maka data tersebut dapat di akses dengan mudah dengan datang langsung ke kantor namun tidak semua data dapat ter *back up* karena pemohon dan investor sangat banyak dan untuk *input* manual memakan waktu yang cukup lama sehingga tidak dapat ter *back up*. Terkait Sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo hanya melayani izin lokasi, IMB (Izin Membangun Bangunan), TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata) tetapi tidak semua izin TDUP di layani, dan juga izin usaha dasar saja seperti izin apotek atau izin toko kecil.

4. Ketersediaan Aplikasi Dialog Publik dalam Rangka Meningkatkan Komunikasi antar Pemerintah, antara Pemerintah dengan Sektor Swasta dan Masyarakat melalui Aplikasi *e-mail*, SMS, atau *teleconference*

Dalam konteks ini, aplikasi TIK seperti internet adalah alat yang dapat dipakai untuk meningkatkan akses publik terhadap proses penyelenggaraan negara, meningkatkan interaksi dengan para pejabat dan pemimpin pemerintahan, serta memungkinkan rakyat mengurus berbagai macam pelayanan pemerintah seperti mengurus perijinan, membayar pajak, mengakses perpustakaan, membuat KTP, atau mengikuti pendidikan, SMS, *e-Mail* secara *online*.

Dengan adanya aplikasi TIK yang lebih modern maka terbentuklah layanan ketersediaan aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam menggunakan untuk memberikan aspirasi, saran dan kritik terkait aplikasi yang telah dibuat, dalam konteks ini yaitu layanan aplikasi Sistem OSS.

Dalam penggunaan sistem OSS ini terdapat ruang untuk mengutarakan aspirasi, pertanyaan, saran dan kritik yang letaknya menjadi satu dengan aplikasi Sistem OSS itu sendiri yang berada pada bawah *web* OSS jadi pengguna aplikasi mudah untuk menghubungi ataupun ingin bertanya terkait sistem OSS ini. Namun, jika datang langsung ke kantor pusat maka akan menyusahakan pemohon atau pengguna Sistem OSS yang berdomisili di luar Ibukota dan juga respon terkait kecepatan waktu dalam memberikan jawaban masih belum terlalu optimal karena langsung ke pusat dengan jumlah kemungkinan banyak masyarakat dari penjuru daerah juga mungkin mengirimkan pertanyaan dan kritik saran pula, dengan adanya kendala tersebut pemerintah pusat pun memberikan kemudahan yaitu bekerja sama dengan dinas-dinas yang telah menggunakan Sistem OSS dengan memberikan kebebasan dinas tersebut membuat cara untuk membuat aplikasi dialog maupun forum chat yang dapat diakses masyarakat guna bertanya tentang Sistem OSS ini. Adapun dinas yang telah menggunakan aplikasi OSS ini yaitu salah satunya DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo yang dimana masyarakatnya telah banyak menggunakan sistem OSS ini dan juga DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo menyediakan aplikasi yang dimana masyarakat dapat menyertakan pertanyaan maupun saran kritik terhadap informasi-informasi terkait perizinan usaha dan juga aplikasi OSS yang telah disediakan dan bisa mungkin langsung di respon oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi tersebut ialah *web* DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo (www.dpmptsp.sidoarjo.go.id) yang dimana dibagian bawah terdapat informasi terkait cara memberikan pertanyaan, kritik maupun saran. Jadi, masyarakat yang menggunakan Sistem OSS di Sidoarjo dapat bertanya di *web* tersebut, atau dapat pula menghubungi langsung nomor yang telah tertera pada informasi bantuan yang ada pada *web* Sistem OSS sendiri. Dan bagi masyarakat sendiri tidak masalah hanya dengan melalui telepon ataupun *web* resmi, dikarenakan tidak semua masyarakat dapat mengakses internet maupun aplikasi yang lain yang sekiranya lebih rumit.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai Penerapan Sistem Perizinan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo dari pemaparan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut: penerapan sistem perizinan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik meskipun dalam pelaksanaannya terdapat kendala-kendala, namun sudah dapat terselesaikan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil analisis yang menggunakan indikator dalam mewujudkan penerapan *Electronic Government* antara lain, indikator ketersediaan data dan informasi pada pusat data yaitu data dan informasi di pusat data telah tersimpan dengan baik melalui *server* dinas yang telah disediakan. Indikator ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah dimana DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo telah melakukan berbagai cara untuk mempromosikan Sistem Perizinan OSS di berbagai wilayah dan informasi yang diberikan telah terbilang lengkap dan akurat. Indikator ketersediaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik dimana infrastruktur dan teknologi yang digunakan dalam penggunaan Sistem OSS di dinas DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sudah memadai dan mendukung penerapan sistem perizinan OSS itu sendiri.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terkait Penerapan Sistem Perizinan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo yaitu sebagai berikut:

1. Terkait kejelasan regulasi, seharusnya pemerintah pusat dan pemerintah daerah harus dapat sepakat apa-apa yang harus dilaksanakan karena jika tidak adanya kejelasan terkait regulasi maka akan mengakibatkan ketidakjelasan terkait surat izin usaha yang akan diterbitkan dan akan berdampak pula pada investor yang akan mengajukan izin usaha.
2. Dilihat dari segi kesiapan Sistem OSS seharusnya lebih di optimalkan karena jika sistem berjalan dengan pembenahan dilakukan maka pasti sering terjadinya perubahan-perubahan aturan yang nantinya akan berpengaruh pula pada proses izin usaha dan juga lebih dapat memperkuat proteksi *server* agar jika terjadi *system down* dapat mengatasinya lebih mudah, tidak hanya di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo saja tetapi di Pemerintah Pusat juga.
3. Pada aplikasi dialog publik, seharusnya tidak hanya melalui telepon maupun web resmi saja, karena dengan teknologi yang semakin canggih dan telah muncul beberapa aplikasi sosial media yang lebih *up to date*, seharusnya pemerintah pusat maupun daerah juga dapat menyesuaikan dengan keadaan sekarang seperti contoh akun resmi OSS di instagram, facebook, twitter maupun aplikasi yang lainnya, dimana dengan begitu Sistem OSS lebih di kenal oleh masyarakat luas dan juga lebih mudah untuk masyarakat dalam memberikan aspirasi, pertanyaan dan saran maupun kritik terkait sistem OSS.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing
3. Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si. dan Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., M.AP. selaku dosen penguji.
4. M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayatno. 2008. *"Membumikan Konsep Transparansi di Pemerintahan"*. Diakses tanggal 12 Februari 2019, dari <http://hidayatno.wordpress.com/>
- Indrajit, Ricardus Eko (2002). *"Electronic Government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital"* Yogyakarta: Andi Offset.
- Pasalong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2018. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Pohan, Max H. 2005. *Mewujudkan Tata Pemerintahan Lokal yang Baik (Good Local Governance) Dalam Era Otonomi Daerah*. Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas).
- Rianto, Budi dkk, Tri. (2012). *Polri & Aplikasi E-Government*, Surabaya: CV. Putra Media Nusantara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Syafriyani, Ida & Zaituna, Yuli Putri. 2018. "Penerapan E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi di BKPSDM Kabupaten Sumenep". *Journal of Public Sector Innovations*. Vol.3(1): hal. 28-34.
- Warsono, Hardi, dkk. 2018. "Inovasi Layanan Mpospay dan Free Pick Up Pos Indonesia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan". *Journal of Public Sector Innovations*. Vol.2(2): hal. 44-50.
- Yandra, Alexsander. 2016. "E-Government dengan Memanfaatkan Teknologi Informasi", *Jurnal Kajian Politik dan Masalah Pembangunan*. Vol.12(1): hal. 1769-1780.