



Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik

ISSN (online): [2657-0092](#) | ISSN (print): [2301-4342](#) | DOI:
10.25077/jakp

Website: <http://jakp.fisip.unand.ac.id>

**PELAYANAN IZIN USAHA SECARA ONE SINGLE SUBMISSION
DI ACEH BARAT**

Dista Setyaningsih¹, Fadhil Ilhamsyah², Ikhsan³, Vellayati Hajad⁴
Universitas Teuku Umar, Aceh, Indonesia

* ikhsan.baharudin@utu.ac.id

Diterima: 28/06/2021

ABSTRACT

The article talks about the electronic business license service provided by the One Single Submission (OSS) application, which has been implemented at the West Aceh Regency's Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP). One Single Submission (OSS) One form of public service implementation that implements E-Government. This paper applied qualitative research methods to investigate the phenomena that occur in electronic services. The study's findings show that licensing services try to use the One Single Submission (OSS) application, as evidenced by several research indicators, including OSS's ease of use, trust in business actors' privacy security, service officers' assistance, the OSS website, and the service's content and appearance. OSS that is comprehensive and simple to comprehend. It may be stated that electronic services implementing OSS have been running properly at the West Aceh Regency Investment and One-Stop Service Office.

Keywords: Public Services, Quality Of Service, Business License Services, Digital Government

ABSTRAK

Tulisan ini tentang pelayanan perizinan usaha secara elektronik dengan aplikasi One Single Submission (OSS) yang sudah diterapkan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Barat. One Single Submission (OSS) Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang menerapkan E-Government.. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mengetahui secara mendalam fenomena yang terjadi pada pelayanan yang diberikan secara elektronik tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan berusaha menggunakan aplikasi One Single Submission (OSS) dilihat dari beberapa indikator penelitian yaitu terkait kemudahan penggunaan OSS, kepercayaan terhadap keamanan privasi pelaku usaha, adanya bantuan yang diberikan oleh petugas layanan dan juga pada website OSS serta isi dan tampilan layanan OSS yang lengkap dan mudah dipahami. Pelayanan secara elektronik menggunakan OSS dapat disimpulkan sudah berjalan dengan baik di di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Izin Usaha, Digital Government

PENDAHULUAN

Saat ini seluruh negara di setiap belahan dunia tengah memasuki era revolusi industri 4.0 dimana segala aktivitas dan kebutuhan manusia dilakukan dengan sistem digital yaitu teknologi informasi berbasis internet. Seiring dengan kebutuhan manusia atas informasi yang cukup tinggi menuntut sebuah kecanggihan teknologi untuk menyediakan layanan informasi dan komunikasi yang memadai, tujuannya untuk mempermudah suatu pekerjaan manusia yang semakin hari semakin mengalami perubahan (Robby & Tarwini, 2019; Septa et al., 2019). Perubahan revolusi industri 4.0 pada penggunaan sistem informasi dan komunikasi (Information And Communication Technology/ICT) telah semakin luas dan tak terbatas pemakaiannya disegala sektor dan bidang seperti sektor industri, swasta dan terutama pada sektor pemerintahan. Dalam penggunaannya ICT dianggap lebih efektif, efisien dan menguntungkan pekerjaan manusia dibandingkan dengan cara tradisional atau manual (Holle, 2011; Wegrich, 2007).

Hal inilah yang sangat dibutuhkan oleh organisasi-organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk terus melakukan pengembangan peningkatan kualitas serta perubahan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dari organisasi itu sendiri. Seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 9 ayat 1 yang bahwasanya Pelayanan Publik harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat. Maka upaya untuk mewujudkan kemudahan pelayanan publik tersebut di era digital ini adalah melalui konsep Electronic Government atau disingkat E-Government, yakni penerapan informasi

dalam karakteristik Good Governance agar lebih berkualitas, inovatif, berdaya saing, efektif dan efisien khususnya bagi pelayanan yang bersifat administratif (M. I. F Assegaf et al., 2019; Atmanto, 2020).

E-Government adalah proses perubahan internal dan eksternal pada sistem pemerintahan dengan menggunakan informasi dan komunikasi berbasis internet untuk menciptakan pelayanan publik yang mudah, cepat dan luas (Djaafar, 2019; Holle, 2011). Dengan pemanfaatan E-Government, birokrasi pemerintah yang terkesan kaku menjadi lebih fleksibel (Cahyati et al., 2020; Nurlukman, 2018). Di Indonesia sendiri peraturan mengenai penggunaan E-Government tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang mengamanatkan penggunaan E-Government secara nasional dari pemerintahan pusat sampai pemerintahan daerah dengan tujuan untuk menjamin pelayanan publik yang transparan. Selanjutnya untuk mendukung dan mewujudkan konsep E-Government tersebut, pemerintah Indonesia telah mengesahkan peraturan yang berkaitan dengan teknologi informasi melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE dilaksanakan dengan 7 prinsip yakni efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas dan keamanan (Shobaruddin, 2019; Zainuddin, 2019).

Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang menerapkan E-Government dapat dilihat dari pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di beberapa pemerintah daerah di Indonesia (Muafa, Ghina Ridho, 2019). Begitu juga dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Barat yang tak lepas peranannya dari penerapan E-Government di segala bidang kerja agar pelayanan yang khususnya berhubungan dengan perizinan lebih transparansi, efektif dan efisien. DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat dibentuk berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Barat Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Barat, dengan tupoksi berdasarkan Peraturan Bupati Aceh Barat Nomor 56 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat, dan juga melalui Peraturan Bupati Aceh Barat Nomor 86 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non perizinan Penanaman Modal kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat perubahan atas Peraturan Bupati Aceh Barat Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Kewenangan di Bidang Perizinan Kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT).

Untuk mendukung upaya pemerintah dalam memberikan legalitas kepada pemilik usaha secara efektif, efisiensi serta memudahkan masyarakat, DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat telah

melaksanakan pelayanan perizinan secara elektronik melalui sistem online dengan aplikasi One Single Submission (OSS). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang selanjutnya disebut One Single Submission disingkat menjadi OSS merupakan sistem perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS atas nama Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, dan Bupati/Walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Tujuan dari pelaksanaan One Single Submission (OSS) adalah mempermudah dan mempercepat proses perizinan berusaha.

OSS memungkinkan pemrosesan izin usaha secara online melalui aplikasi website OSS yang penyelesaiannya lebih cepat yakni bisa dalam hitungan hari dan jam saja. Pelaku usaha juga dimudahkan dengan pelayanan yang terintegrasi artinya proses pelayanan perizinan tidak lagi melalui rumitnya birokrasi.

Sebelum adanya OSS di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat, proses pelayanan perizinan berusaha masih dilakukan secara manual dengan sistem pelayanan yang kurang efektif dan efisien yakni para pelaku usaha yang akan membuat izin usaha harus mengumpulkan banyak dokumen sesuai syarat dengan prosedur perizinan yang panjang sehingga memakan waktu yang lama sampai 7 (tujuh) hari sesuai dengan jenis izin usaha. Dengan adanya layanan OSS di DPMPTSP, para pelaku usaha kini lebih mudah melakukan pendaftaran usahanya sendiri secara online di manapun dan kapanpun dan dengan prosedur yang lebih mudah. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan perizinan yang efektif, efisien, transparan serta memudahkan masyarakat sehingga dengan demikian akan lebih banyak investor yang menanamkan modal di Kabupaten Aceh Barat yang akan berdampak pada tingkat pertumbuhan daerah. Namun dalam pelaksanaannya, DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat masih ditemui kendala yang menghambat pelayanan perizinan, yang tentunya dalam hal ini bukan hanya teknologi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan namun juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lainnya.

Berdasarkan hasil studi beberapa penelitian mengenai Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Jawa Tengah (Muhammad Iqbal Fitria Assegaf et al., 2019), Kabupaten Sidoarjo (Muafa, Ghina Ridho, 2019), dan Kabupaten Ciamis (Savinatunnajah, 2019), menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya sudah berjalan namun belum optimal. Kendala yang sering terjadi diantaranya adalah mengenai kurangnya fasilitas dan sumber daya manusia pendukung OSS. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya. Penelitian ini lebih spesifik melihat permasalahan berdasarkan kualitas dari sistem Online Single Submission (OSS). Oleh karena itu, tulisan ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana proses pelayanan izin usaha secara elektronik

dan apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Pentingnya penelitian ini dilakukan dalam rangka memahami upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Aceh barat menciptakan pelayanan perizinan yang efektif, efisien, transparan serta memudahkan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan kejadian alamiah pada saat penelitian berlangsung dengan cara mengumpulkan data lalu menganalisis data sehingga menghasilkan suatu kesimpulan (Sugiyono, 2012). Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dimana peneliti mendeskripsikan masalah pada pelayanan perizinan elektronik di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat berdasarkan fakta di lapangan dan data yang dikumpulkan, sehingga hasil penelitian ini berupa kesimpulan.

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan, dalam penelitian ini peneliti menggunakan 2 (dua) jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Peneliti mengumpulkan data primer berdasarkan hasil observasi di lapangan dan hasil wawancara langsung oleh pihak DPMPTSP dan masyarakat khususnya para pelaku usaha yang menjadi sasaran dari penelitian ini. Sedangkan data sekunder peneliti dapatkan dari hasil dokumentasi laporan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2019, artikel jurnal terkait, buku, skripsi dan media online dengan permasalahan penelitian yang sama.

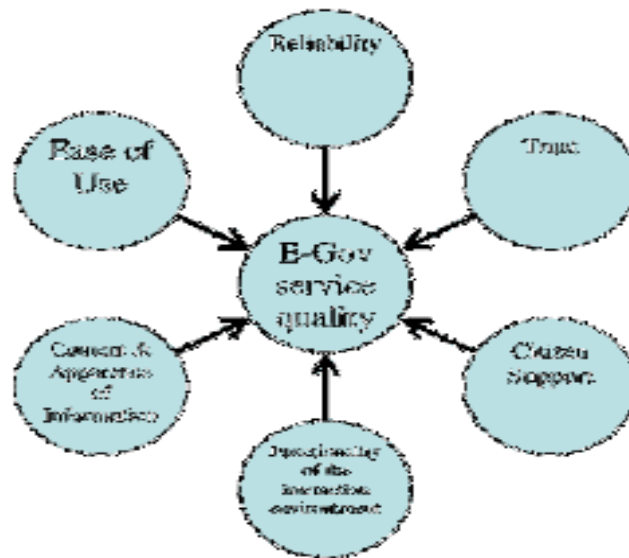
Penentuan informan dilakukan dengan cara Purposive Sampling. Purposive Sampling yaitu teknik pengambilan sampel data dengan pertimbangan tertentu (Moleong, 2017). Alasan penulis memakai teknik Purposive Sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fokus penelitian, maka penulis memilih informan yang dianggap paling mengetahui permasalahan dalam penelitian ini. Informan dalam penelitian ini berjumlah 9 orang diantaranya Kepala DPMPTSP, Kabid pelayanan perizinan, Kasi Pelayanan Kasi perizinan, Kasi pengaduan dan 4 pelaku usaha. Peneliti secara berkala datang ke kantor DPMPTSP dalam rangka mendapatkan kesempatan wawancara dengan narasumber baik dari pegawai maupun pelaku usaha, dalam penelitian ini juga peneliti memperoleh data data atau dokumen tertulis dari pihak DPMPTSP terkait permasalahan penelitian.. Data yang didapatkan kemudian decoding untuk dapat dengan mudah dipilah berdasarkan indikator penelitian, kemudian ditarik kesimpulan berdasarkan analisis yang dilakukan oleh peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penanaman modal merupakan bagian dari penyelenggaraan perekonomian nasional. Untuk mewujudkan tujuan dari penanaman modal yang seimbang seiring dengan perkembangan teknologi maka pemerintah senantiasa melakukan perubahan-perubahan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di setiap daerah di Indonesia (Rani et al., 2018). Pelayanan perizinan berusaha merupakan sebuah kegiatan layanan masyarakat untuk memberikan legalisasi atas izin usaha para pelaku usaha (Atmanto, 2020; Muafa, Ghina Ridho, 2019). Upaya pemerintah untuk menciptakan suatu sistem pelayanan perizinan yang optimal adalah dengan membuat pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik yaitu OSS (One Single Submission) guna memberikan kemudahan perizinan yang sederhana dan cepat.

OSS resmi diterapkan pada bulan Agustus tahun 2018 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat sendiri mulai melaksanakan OSS pada Agustus 2019. Adapun jenis berusaha yang dapat dilakukan melalui OSS adalah izin usaha dan izin komersial/operasional. Sedangkan izin pada sektor keuangan masih di bawah wewenang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan izin sektor pertambangan di bawah wewenang Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. Dalam pelaksanaannya, OSS di setiap daerah khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dapat ditinjau kembali untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan perizinan elektronik yang berkualitas. Begitu juga pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Barat yang menemukan berbagai kemudahan maupun hambatan dalam pelaksanaan OSS tersebut, yang pada hakikatnya sistem OSS ini dibangun dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha di suatu daerah.

Untuk mengukur kualitas pelayanan di (DPMPTSP) peneliti menggunakan konsep Electronic Government Service Quality atau disingkat e-GovQual. Menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2012) E-GovQual adalah metode penilaian kualitas pelayanan publik yang dikembangkan untuk mengukur layanan website yang dilihat dari pengguna layanan (Pribadi, Frita Ayu; Niswah, 2019; Septa et al., 2019).



Gambar 1. Model Konseptual E-GovQual
 Sumber: (Septa et al., 2019)

Ease Of Use (Kemudahan Penggunaan)

Kemudahan penggunaan layanan merupakan aspek yang paling mendasar yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan publik khususnya berbasis elektronik. Dimensi kemudahan penggunaan layanan mengacu pada tingkat kemudahan pegawai dan pelaku usaha dalam menggunakan layanan OSS. Kemudahan pelayanan perizinan elektronik tersebut terdiri dari kemudahan mengakses OSS dan kesederhanaan prosedur pembuatan surat izin usaha.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pendaftaran izin usaha melalui OSS sangat memberikan kemudahan kepada para pelaku usaha yang membuat surat izin usahanya dibandingkan dengan cara manual dan juga memiliki prosedur pembuatan izin usaha yang lebih sederhana pula. Saat ini pelaku usaha dapat mendaftarkan izin usahanya terlebih dahulu melalui OSS kemudian disusul dengan berkas syarat sesuai dengan jenis usaha yang dilakukan.

Tabel 1. Perbandingan Pelayanan Sebelum dan Sesudah OSS

Sebelum OSS (Manual)	Sesudah OSS
Mendaftar usaha di DPMPTSP	Mendaftar usaha online di mana saja dan kapan saja
Syarat diikuti pendaftaran	Pendaftaran diikuti syarat
Review dokumen	Tidak ada proses review dokumen

Usaha dapat dilakukan apabila sudah memenuhi semua syarat dan telah mendapatkan surat izin usaha	Usaha sudah dapat dilakukan setelah mendapatkan surat izin usaha meskipun belum selesai pemenuhan komitmen
Pembuatan surat izin usaha setahun sekali untuk perpanjangan usaha	Menyerahkan surat komitmen setahun sekali untuk perpanjangan usaha
Mengurus item dokumen TDP, API dan Akses Kepabeanaan	TDP (Tanda Daftar Perusahaan), API (Angka Pengenal Importir) dan Akses Kepabeanaan disatukan menjadi NIB
Melalui banyak proses ke dinas terkait	Sudah terintegrasi

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat Tahun 2020

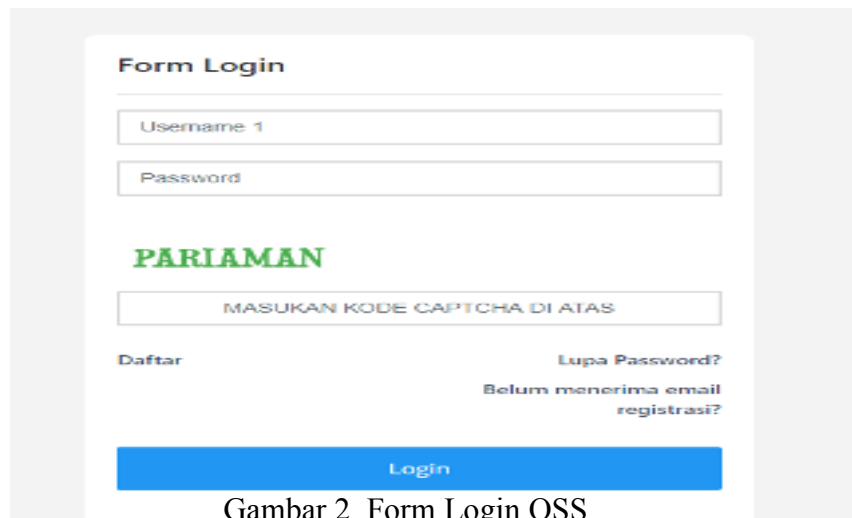
Tabel 2. Perbandingan Prosedur Izin Usaha Sebelum dan Sesudah OSS

Prosedur Sebelum OSS	Prosedur Setelah OSS
Surat Pengantar Keterangan Domisili	Pendaftaran di laman OSS dan mengisi data
Surat Keterangan Domisili Perusahaan	Nomor Induk Berusaha (NIB)
NPWP Perusahaan	Surat Izin Usaha Perdagangan
Izin Gangguan	Komitmen Berusaha
Surat Izin Usaha Perdagangan	-
Tanda Daftar Perusahaan	-

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat Tahun 2020

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa OSS memangkas prosedur pembuatan izin berusaha yang sebelumnya melalui 6 (enam) tahapan menjadi 4 (empat) tahapan. Pemangkasan birokrasi tersebut bertujuan untuk menciptakan pelayanan perizinan berusaha yang mudah, cepat dan terintegrasi bagi masyarakat. Pelaku usaha dapat mendaftar izin usaha melalui OSS dimanapun dan kapanpun dan cukup membuka link oss.go.id di laman pencarian. Tahapan pendaftaran yang dilakukan baik perorangan maupun non perseorangan dengan cara mengakses laman OSS lalu melengkapi data dalam form registrasi, data yang perlu diisi tersebut seperti NIK (Nomor Induk Kependudukan), NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dan data pribadi lainnya, lalu setelah itu pelaku usaha akan mendapatkan username dan password dari OSS melalui balasan email yang mereka gunakan untuk mengaktifkan akun OSS. Setelah selesai pendaftaran pelaku usaha akan diberikan NIB (Nomor Induk Berusaha) oleh Lembaga OSS secara otomatis yang sebelumnya harus ada persetujuan komitmen oleh pelaku usaha. Bagi pelaku usaha yang sudah mendaftarkan usahanya sebelum OSS ataupun ingin memperpanjang izin usaha, dapat mendaftarkan ulang izin

usahanya dengan hanya melampirkan surat izin usaha yang lama pada laman OSS.



Gambar 2. Form Login OSS

Sumber: Aplikasi OSS 2020

Izin usaha dapat berlaku efektif apabila pelaku usaha telah melakukan pemenuhan komitmen berusaha. Apabila pelaku usaha tidak memenuhi komitmen maka izin usahanya akan dicabut oleh Lembaga OSS. Bentuk pemenuhan komitmen untuk mendapatkan izin usaha dapat diketahui setelah pelaku usaha mengisi kode bidang usaha di OSS. Pemenuhan komitmen ini akan disesuaikan berdasarkan jenis usaha yang dilakukan oleh pelaku usaha. Adapun bentuk komitmen berusaha yakni :

1. Izin Lokasi
2. Izin Lokasi Perairan
3. Izin Lingkungan AMDAL atau UKL-UPL (Tidak wajib bagi usaha yang berada di kawasan ekonomi khusus, kawasan industri, kawasan perdagangan bebas, pelabuhan bebas dan usaha mikro dan kecil)
4. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
5. Standar, Sertifikasi, Lisensi
6. Pendaftaran Barang/Jasa.

Dapat disimpulkan bahwa, pelaku usaha akan mendapatkan izin usaha di awal dengan syarat pelaku usaha harus memenuhi komitmen dengan tepat waktu. Sebelum pemenuhan komitmen, kegiatan yang dapat dilakukan perusahaan terbatas seperti kegiatan pengadaan sarana, pengadaan SDM, pemenuhan sertifikasi, dan pelaksanaan produksi namun belum dapat melakukan usaha operasional/komersial.

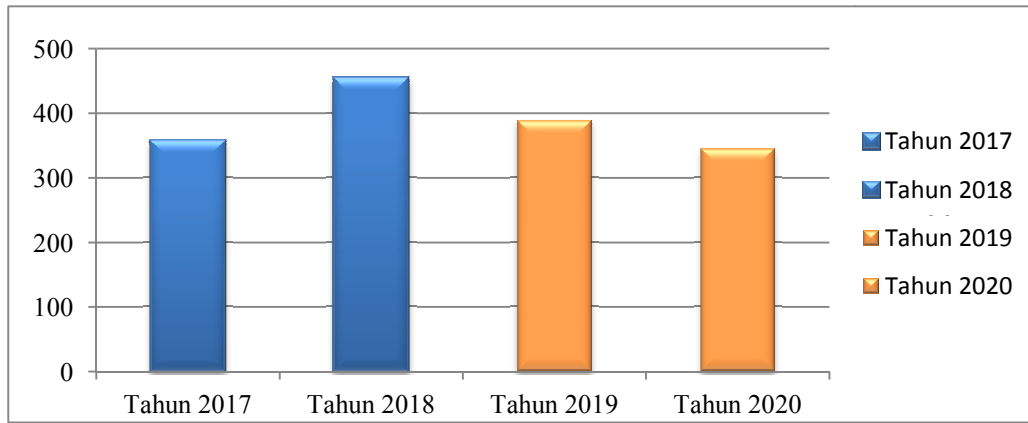
Trust (Kepercayaan)

Keberadaan pelayanan perizinan berbasis online yang memudahkan masyarakat juga tak lepas dari aspek kepercayaan masyarakat terhadap basis data dan informasi pribadi terhadap resiko bahaya ataupun keraguan selama proses layanan secara online. Kejahatan yang mengacu pada aktivitas komputer atau jaringan komputer disebut cyber crime juga hal yang harus diwaspadai baik bagi DPMPTSP maupun pelaku usaha yang mendaftar di OSS. Kepercayaan masyarakat/pelaku usaha terhadap pelayanan perizinan elektronik tersebut terdiri atas perlindungan terhadap privasi (privacy) dan keamanan informasi pribadi (security).

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa sistem OSS dan DPMPTSP dapat menjaga data dan informasi pribadi pelaku usaha dengan cukup baik hal tersebut dapat dilihat dari segi perlindungan terhadap informasi pribadi, pelaku usaha mendaftar di OSS dengan memasukkan email pribadi mereka dan informasi lainnya yang tidak dapat dibagikan ke orang lain, bahkan pihak DPMPTSP tidak dapat mengetahui informasi email tersebut, begitu juga dengan username dan password yang diterima pelaku usaha untuk membuat surat izin usaha yang hanya diketahui oleh mereka. Namun petugas operator dapat mengakses data pelaku usaha untuk keperluan administrasi. Seperti yang dikatakan oleh Herlismariyani selaku Kasi Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat, yakni para pelaku usaha dapat melakukan pengisian data pribadi sendiri, petugas di DPMPTSP hanya sebagai pendampingan (wawancara, 2020). Apabila ada kendala terkait hilang atau lupa dengan username dan password, DPMPTSP dapat berkoordinasi dengan BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal) untuk membantu membuka kembali akun pemilik usaha tersebut dan dapat digunakan kembali.

Functionality of the Interaction Environment (Fungsi Interaksi Lingkungan)

Pelayanan publik selalu berusaha memberikan bantuan layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan akan suatu hal demi memenuhi kebutuhannya sehari-hari dalam rangka menunjang pembangunan negara. Dalam dimensi interaksi lingkungan pada pelayanan perizinan elektronik ini dilihat dari bentuk interaksi komunikasi antara pemberi layanan dan penerima layanan yaitu mencangkup adanya bantuan layanan dalam pendaftaran ataupun pengisian data dan perhitungan otomatis. Dalam hal ini para pemberi layanan dapat dikatakan sebagai fasilitator pelayanan publik.



Gambar 2 Data Izin Berusaha Kabupaten Aceh Barat 2017-2020

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat

Berdasarkan data izin berusaha di Kabupaten Aceh Barat tahun 2017-2020, dapat dilihat pelaksanaan OSS dalam 8 (delapan) bulan yakni Agustus 2019 sampai Maret 2020 berjumlah 734 izin, hal ini menunjukkan kenaikan jumlah izin usaha 61 persen atau sebanyak 280 usaha dibandingkan pada tahun 2018. Kenaikan jumlah izin berusaha tersebut membuktikan adanya partisipasi yang besar baik dari para pemberi layanan maupun dari para pelaku usaha dalam pembuatan surat izin berusaha melalui OSS.



Gambar 4. Front Office DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat

Sumber: diolah peneliti

Bentuk interaksi komunikasi antara pemberi layanan dan penerima layanan pada pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat dapat dilihat dari adanya petugas pelayanan perizinan OSS yang berada di front office yang selalu siap dan tanggap dalam melayani dan mendampingi para pelaku usaha untuk mengurus surat izin usaha mereka. Rizal salah satu pelaku usaha gas juga merasakan kemudahan dalam pendaftaran izin usaha melalui sistem OSS ini karena mendapatkan bantuan langsung oleh para petugas DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat (wawancara, 2020).

Para petugas yang berada di front office bertugas untuk membantu pelaku usaha dalam pendaftaran izin usaha melalui OSS. Bantuan yang diberikan seperti mengakses layanan OSS, proses pengisian data online, mengarahkan prosedur pembuatan izin usaha sampai kepada membantu memfasilitasi pembuatan NPWP bagi pelaku usaha yang belum memiliki NPWP ataupun pembuatan email. Selain itu bidang perizinan DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat juga ikut melakukan pengawasan pada saat survei lapangan izin usaha.

Pada layanan OSS juga ditampilkan alur pengisian data izin usaha, pelaku usaha secara otomatis akan diarahkan ke tahapan-tahapan pendaftaran lainnya di OSS serta informasi dan bantuan lainnya seperti call center. Indikator perhitungan otomatis juga telah terpenuhi terbukti dari seluruh data izin usaha dari para pelaku usaha langsung masuk ke sistem OSS yang dipegang oleh operator dengan sangat terpadu sehingga lebih memudahkan petugas dalam proses izin usaha.



Gambar 5. Tampilan Call Center Pada Layanan OSS

Sumber: <https://oss.go.id/>

Reliability (Kehandalan)

Salah satu tujuan dari pelaksanaan pelayanan perizinan elektronik OSS ini adalah menyelenggarakan pelayanan publik yang terpercaya, akurat, tepat, cepat dan memuaskan. Para penyelenggara pelayanan perizinan elektronik harus memiliki kemampuan dalam memberikan jasa yang akurat dan terpercaya bagi pengguna layanan. Inovasi pelayanan perizinan elektronik ini diharapkan dapat memperbaiki pelayanan sebelumnya secara manual. Dimensi ini dilihat dari bagaimana sistem OSS bekerja sesuai dengan waktu tepat dan hasil yang memuaskan masyarakat tanpa membuat kesalahan.

Tabel 3. Jangka Waktu Pemenuhan Komitmen

Bentuk Komitmen	Jangka Waktu	Jangka Waktu Disetujui/Tidak (Pemerintah Daerah/Instansi Terkait)
1. Izin Usaha		
a. Izin Lokasi	10 Hari	2 Hari
b. Izin Lokasi Perairan	10 Hari	10 hari

c. Izin Lingkungan		(Diatur Dalam Peraturan Menteri Bidang Perlindungan Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup)
• AMDAL	30 Hari	
		5 Hari
• UKL-UPL	10 Hari	
d. IMB	30 Hari	3 Hari (Oleh Profesi Ahli)
2. Izin Operasional/Komersial		
a. Standar, Sertifikasi, Lisensi		-
b. Pendaftaran Barang/Jasa		-

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat Tahun 2020

OSS memanfaatkan efisiensi waktu dalam pengajuan izin usaha. Sebelum OSS, pengajuan izin usaha memakan waktu yang lama bisa sampai berminggu bahkan berbulan, hal tersebut dikarenakan banyak persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengurus satu izin usaha sesuai jenis usaha seperti surat domisili, surat tanah, TDP, IMB, Izin lingkungan dan lain-lain. Sedangkan setelah OSS pengajuan izin usaha lebih cepat hanya dalam hitungan hari ataupun jam sesuai jenis usaha. Namun DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat saat ini masih terkendala pada efisien waktu kesiapan surat izin usaha. Febriyanti selaku Kasi Perizinan mengatakan bahwa selama OSS ini tidak bisa dipastikan waktu kesiapannya karena tergantung juga pada jaringan yang buruk karena satu server yang ada di pusat.

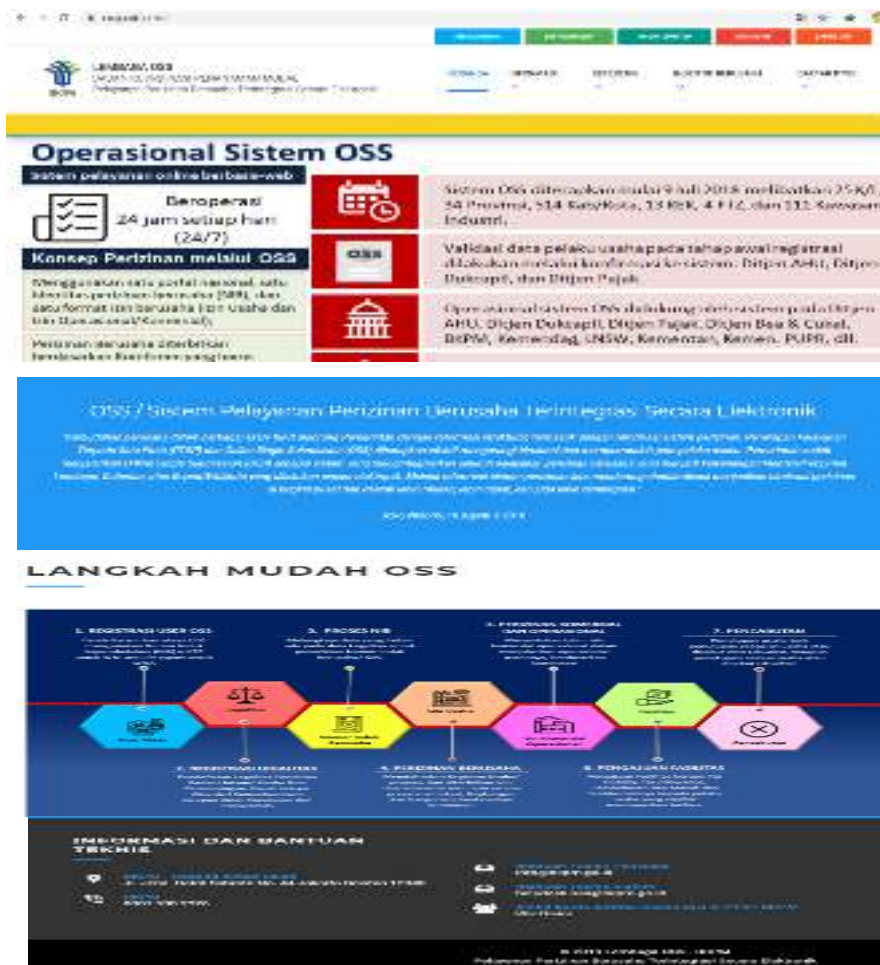
Berdasarkan Peraturan Bupati Aceh Barat Nomor 86 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat, terdapat 15 Bidang Usaha dan 124 jenis izin usaha yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat. Setiap jenis izin usaha memiliki perbedaan jangka waktu dalam proses kesiapannya. Namun, kendala saat ini adalah lamanya kesiapan surat izin usaha yang disebabkan oleh lemahnya konektivitas jaringan internet yang tersedia saat akses OSS, sehingga proses pendaftaran dan pembuatan surat izin usaha di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat memakan waktu yang lama dan tidak dapat dipastikan. Selain itu penerbitan surat izin usaha juga tergantung dari hasil survei yang dilakukan oleh dinas terkait, setelah hasil survei menyatakan kelayakan usaha maka DPMPTSP dapat mengeluarkan surat izin usaha. Dari segi biaya, pengusaha yang telah memiliki izin usaha wajib membayar pajak dan retribusi lainnya sesuai jenis usaha, seperti retribusi sampah sejumlah Rp. 240.000; per tahun. Adapun segala biaya perizinan berusaha meliputi.

1. Penerimaan negara bukan pajak

2. Bea masuk/bea keluar
3. Cukai
4. Pajak Daerah
5. Retribusi Daerah.

Content and Appearance of Information (Isi dan tampilan Informasi)

Perubahan dan perbaikan dalam sistem pelayanan sangat mempengaruhi dari kualitas pelayanan publik demi kepuasan masyarakat. Perubahan tersebut diwujudkan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan elektronik melalui OSS. Tampilan dan kemudahan yang diberikan OSS diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan para pelaku usaha terhadap pembuatan izin usaha. Hal ini meliputi tersedianya informasi (content) dan tampilan yang ada di dalam website tersebut. ketersediaan informasi terupdate yang dapat diterima oleh masyarakat luas. Baik informasi mengenai OSS, izin usaha, investasi daerah sampai pada informasi promosi daerah demi mendukung pembangunan daerah



Gambar 6. Tampilan Layanan OSS
 Sumber: <https://oss.go.id/>

Dari segi ketersediaan informasi di dalam layanan OSS telah terpenuhi, OSS menyediakan berbagai informasi terkait izin berusaha seperti petunjuk teknis pengisian data, panduan penggunaan OSS, pengumuman, layanan bantuan, informasi regulasi perizinan berusaha dan informasi lainnya yang berkaitan dengan izin berusaha. Selanjutnya semua link yang terdapat di OSS dapat bekerja dengan baik, pelaku usaha Seperti yang disampaikan oleh Febriyanti selaku Kasi Perizinan DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat, para pelaku usaha cukup mengakses laman OSS lalu akan diarahkan langsung secara otomatis pada sistem tersebut. dapat membuka dan mendownload informasi melalui link yang ada di laman OSS (Wawancara, 2020).

Layanan OSS juga memiliki tampilan yang menarik dengan tampilan homepage yang sederhana namun tetap mudah dipahami. Terkait dengan informasi promosi daerah saat ini dapat diakses di website resmi daerah Kabupaten Aceh Barat, belum ada layanan online lainnya yang khusus untuk penyampaian informasi promosi daerah Kabupaten Aceh Barat.



Gambar 7. Website Resmi DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat
Sumber: <https://dpmpptsp.acehbaratkab.go.id/>

Citizen Support (Pendukung)

Keberhasilan pelayanan publik juga didukung dari partisipasi baik pemberi layanan maupun penerima layanan. Karena pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan publik maka hendaklah pelayanan publik dapat menjawab serta mengenali kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini masyarakat juga membutuhkan bantuan dan dukungan dari pihak terkait dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dukungan tersebut dapat dilihat dari ketanggapan pegawai terhadap pengaduan pengguna layanan dan kemampuan serta pengetahuan pegawai pemberi layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, pegawai DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat khususnya pada bidang pengaduan telah tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi para pelaku usaha terkait izin usaha. DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat juga telah mengikuti bimtek OSS dan melaksanakan sosialisasi penggunaan OSS bersama dengan beberapa sampel pelaku usaha dan dinas terkait, hal

ini untuk menunjang kemampuan dan pemahaman para pegawai terhadap penggunaan OSS. Kasi Perizinan, Febriyanti juga menyebutkan bahwa saat ini belum ada pegawai yang benar-benar handal dalam bidang IT di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat khususnya di bidang perizinan. Di bidang perizinan sendiri hanya terdapat 4 pegawai untuk saat ini, bidang perizinan membutuhkan 3 (tiga) sampai 5 (lima) orang pegawai lagi demi mewujudkan kinerja yang efektif (Wawancara, 2020). Hal tersebut menunjukkan bahwa saat ini DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat kekurangan sumber daya manusia baik dari segi kuantitas maupun kualitas dalam mendukung pelaksanaan OSS di Kabupaten Aceh Barat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Elektronik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Barat sudah cukup baik namun belum optimal. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan hasil analisis menggunakan indikator Electronic Government Service Quality antara lain indikator Ease Of Use pada OSS sudah terpenuhi diantaranya sudah terintegrasi sehingga tidak harus mengurus administrasi usaha ke beberapa dinas terkait, kemudian OSS juga telah memangkas sistem pelayanan yang awalnya harus melalui 6 tahapan kini menjadi 4 tahapan saja. Indikator Trust menunjukkan bahwa sistem OSS dan DPMPTSP dapat menjaga data dan informasi pribadi pelaku usaha dengan cukup baik hingga saat ini belum ada keluhan terkait kebocoran masalah informasi pribadi para pelaku usaha. Indikator Functionality Of Interaction Environment dapat dilihat dari kenaikan jumlah pelaku usaha pada tahun 2020 melalui OSS yang berjalan selama 8 bulan terakhir sebanyak 61% dari tahun 2019. Indikator Content and Appearance Of Information sudah terpenuhi terbukti dari OSS menyediakan berbagai informasi terkait izin berusaha seperti petunjuk teknis pengisian data, panduan penggunaan OSS, pengumuman, layanan bantuan, informasi regulasi perizinan berusaha dan informasi lainnya yang berkaitan dengan izin berusaha. Sedangkan dimensi Reliability masih harus lebih ditingkatkan lagi karena meskipun OSS mempermudah pendaftaran usaha namun di lapangan kesiapan surat izin usaha masih saja tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan artinya belum efisien. Indikator Citizen Support juga belum berjalan dengan baik hal ini dibuktikan dengan kurangnya sumber daya manusia khususnya pegawai TI.

DAFTAR PUSTAKA

- Assegaf, M. I. F, Henny Juliani, & Nabitatus Sa'adah. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (Oss) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(1), 1328–1342. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/24582>
- Assegaf, Muhammad Iqbal Fitria, Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1328–1342.
- Atmanto, P. D. (2020). The Online Single Submission Policy Of The Local Government Aperture In The Era Of Globalization. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 6(2). <https://doi.org/10.26532/jph.v6i2.8111>
- Cahyati, I., Afrizal, T., & Ikhsan. (2020). Implementasi Kebijakan Electronic Government di KPP Pratama Meulaboh. *Journal of Government: Kajian Manajemen Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*, 5(2), 167–180.
- Djaafar, L. (2019). Kualitas Layanan Publik di Kantor Investasi Layanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) di Kabupaten Bone Bolango. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 1(2), 098–107. <https://doi.org/10.32662/gjgops.v1i2.487>
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Peningkatan Public Service. *SASI*, 17(3), 21. <https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.362>
- Moleong, J. L. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi (37th ed.)*. Remaja Rosdakarya.
- Muafa, Ghina Ridho, E. H. F. (2019). Penerapan Sistem Perizinan Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo. *Publika*.
- Nurlukman, A. D. (2018). e-Procurement: Inovasi Penyelenggaraan Pemerintahan dalam Pengadaan Barang dan Jasa Berbasis e-Government di Indonesia. *Journal of Government and Civil Society*, 1(1), 65–79. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v1i1.264>
- Pribadi, Frita Ayu; Niswah, F. (2019). Kualitas pelayanan elektronik cepet mule (cepat, tepat, mudah dan tidak bertele-tele) di kantor kecamatan tulangan kabupaten sidoarjo. *Jurnal Publika*, 7(8).
- Rani, R. P. H., Imbaruddin, A., & Muttaqin, M. (2018). Penerapan Prinsip Citizen's Charter Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(1), 61–76. <https://doi.org/10.33509/jan.v24i1.102>
- Robby, U. B., & Tarwini, W. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57.

<https://doi.org/10.23960/administratio.v10i2.98>

- Savinatunnajah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. 70–77. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 9(2), 157. <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp157-164>
- Shobaruddin, M. (2019). Critical Factor Influencing Electronic Government Capacity Building in Sragen Municipality Government Public Service Delivery. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 22(2), 98–116. <https://doi.org/10.22146/jkap.34105>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Wegrich, K. (2007). *Revolution In Bevir Mark (Ed), Encyclopedia Of Governance*. SAGE Publication, Inc.
- Zainuddin, M. (2019). Efektivitas Penerapan E-Government di Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 2(2), 79–88. <https://doi.org/10.32662/gjgops.v2i2.628>