# EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN DENGAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

### **SKRIPSI**

Diajukan Oleh:

ADINDA NIM. 170802047

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Administrasi Negara



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH 2021 M / 1443 H

### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIYAH

Saya Yang Bertandatangan Di Bawah Ini:

Nama : Adinda NIM : 170802047

Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Tempat Tanggal Lahir : Kampung Baru 05 Oktober 1999

Alamat : Desa Gampong Baro, kec Bakongan, Kab Aceh

Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu menengembangkan dan mempertanggungjawabkan

2. Tidak Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.

- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungajawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 27 Oktober 2021

ang Menyatakan,

NIM. 170802047

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN DENGAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

### **SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

**ADINDA** 

NIM. 170802047

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Daan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui Untuk Dimunaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si.

NIP. 196110051982031007

Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si.

Zalibolis

NIDN, 2019119001

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN DENGAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

### **SKRIPSI**

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar – Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Senin, 29 November 2021 M 24 Rabiul Akhir 1443 H

> Banda Aceh, Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua.

Sekretaris,

Dr. Sald Amirulkamar, MM., M.Si.

NIP. 196110051982031007

Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si.

NIDN. 2019119001

Penguji I

Penguji II

Dr. Dahlawi, M.Si.

NIP. 196201011885031019

Muazzinah, B.Sc., MPA. NIP. 198411252019032012

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

UN Ar Raniry Banda Aceh

Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum,

NIP. 197307232000032002

### **ABSTRAK**

Perizinan merupakan salah satu komponen terpenting untuk menyelenggarakan suatu usaha di setiap daerah. Hal ini juga berkenaan dengan izin mengadakan usaha bagi badan hukum dan perorangan sebagai subjek hukum. Dalam pengurusan perizinan sendiri sudah dilakukan secara online sejak diberlakukannya PP No 24 tahun 2018 tentang perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau Online Single Submission (OSS). Pembentukan sistem OSS ini sekaligus ditujukan untuk mengubah paradigma masyarakat mengenai tata cara melakukan praktek perizinan. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat yang datang dengan masih membawa berkas-berkas untuk mengurus input data yang di perlukan dalam perizinan tidak usah bolak-balik mengurus berkas-berkas yang ada. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dalam metode ini peneliti berusaha mengamati mesdeskripsikan keadaan berdasarkan peristiwa, pemikiran, persepsi dan lain sebagainya yang terjadi dilapangan serta melihat secara langsung secara mendalam bagaimana evektivitas pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh, teknik yang digunakan dalam penelitian ini ialah observasi, wawancara, dan dokumentasi, pemilihan informan secara sengaja dipilih peneliti agar memperoleh data, informasi dan fakta dilapangan secara akurat. Hasil penelitian dari data hasil wawancara dan observasi terhadap masing-masing indikator, maka dapat dikatakan bahwa efektivitas sistem OSS pada DPMPTSP Kota Banda Aceh belum dikatakan efektif karena adanya beberapa kendala. Kesimpulan dari penelitian ini menjelaskan bahwa dengan adanya sistem OSS yang diterapkan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh diharapkan masyarakat lebih mudah dalam mengurus perizinan. Secara keseluruhan sistem ini sudah dikatakan baik akan tetapi dari segi perencanaan, penyusunan, pelaksanaan serta pengawasan terkait sistem OSS belum bisa kita katakanan efektif dikarenakan masih adanya ke<mark>kuranga</mark>n serta kendala yang cukup menghambat sistem OSS itu sendiri.

Kata Kunci: Evektivitas, Pelayanan Perizinan, Online Single Submission (OSS)

### KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur peneliti sampaikan kepada Allah SWT, yang telah memberikan segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan umat serta pengikut-Nya. Adapun judul skripsi ini "EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN DENGAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH".

Dalam penulisan skripsi ini peneliti tidak luput dari berbagai tantangan dan hambatan. Namun semua itu dapat peneliti selesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Semoga Allah SWT membalasnya dengan kebaikan dan pahala yang setimpal. Aamiin. Dengan selesainya penulisan skripsi ini, peneliti turut menyampaikan ribuan terimakasih kepada:

- 1. Prof. Dr. H. Warul Walidin. AK., MA, Rektor UIN Ar-Raniry.
- 2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
- 3. Eka Januar, M.Soc., Sc., Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
- 4. Siti Nur Zalikha, M.Si, Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.

- 5. Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si. sebagai pembimbing I dan Zakki Fuad Khalil,S.IP., M.Si. sebagai pembimbing II yang telah banyak mengorbankan waktu dan tenaganya untuk membimbing peneliti serta selalu memberikan masukan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
- 6. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan serta staff yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan yang telah ikut membantu dalam kelancaran penulisan.
- 7. Teristimewa untuk kedua orangtua tercinta, Ayahanda Khaidir dan ibunda Abinar, S.Pd.SD, dan juga kepada abang beserta adik tercinta Purnama Arkha dan Dia Safira yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi ini sampai selesai.
- 8. Seluruh keluarga besar "Cuco Nekku" yang sudah memberikan do'a, dukungan, serta semangat kepada peneliti hingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi ini sampai selesai.
- 9. Kepada sahabat tercinta Cut Ramaiza yang selalu menghibur dan memberikan semangat tiada henti kepada peneliti agar bisa menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.
- 10. Kepada sahabat-sahabat "Boboho" tercinta Ramadhani Andrawina, Gustiana Afifah, dan Maizatul Ulfa yang sudah mendengarkan seluruh keluh kesah peneliti, yang selalu mengisi hari-hari peneliti dengan canda tawa serta

menghibur peneliti ketika sedih, cemas dan panik dalam proses penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi.

- 11. Kepada kawan-kawan seperjuangan "Kaum Bacot" Makhfirah, Nurvadilla Malia, Raihan Auliza, Widya Ulfa, Lainah Fitriyani, Nanda Rizkia Rahila, yang senantiasa membacot dan memberikan semangat kepada peneliti dalam proses penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi.
- 12. Kepada teman-teman seangkatan 2017 yang memberikan motivasi dan membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.
- 13. Kepada diri sendiri yang sudah berjuang sampai sejauh ini, yang sudah bertahan dalam berbagai kondisi, yang kemaren mengeluh tidak bisa, tidak sanggup, tidak kuat, tapi tanpa disadari sudah melewati itu semua. *Well done, finally I can. Thanks you for all efforts adinda.*

Banda Aceh, 27 Oktober 2021 Penulis,

Adinda NIM. 170802047

## **DAFTAR ISI**

LEMBARAN JUDUL	j
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SIDANG	iv
ABSTRAK	V
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	Хi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masal <mark>ah</mark>	6
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Penjelasan Istilah	8
1.7. Metode Penelitian`	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	15
2.2. Landasan Teori	17
2.2.1. Teori Evektivitas	17
2.2.2. Teori Pelayanan	21
2.2.3. Teori Sumber Daya Manusia (SDM)	25
2.2.4. Konsep <i>Online Single Submission</i> (OSS)	30
2.3. Kerangka Berfikir	34
BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN	
3.1. Deskripsi Umum DPMPTSP Kota Banda Aceh	35
3.2. Stuktur Organisasi DPMPTSP Kota Banda Aceh	37
3.3. Visi dan Misi DPMPTSP Kota Banda Aceh	30
3.4. Jenis Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Banda Aceh	40
3.5. Tugas, Fungsi, dan Wewenang DPMPTSP Kota Banda Aceh	44

	3.6. Motto, Janji Layanan, dan Budaya Kerja DPMPTSP Kota Banda Aceh	45
	3.7. Mekanisme Pelayanan dan Pengaduan DPMPTSP Kota Banda Aceh	46
DAD	IV DATA DAN HASIL PENELITIAN	
	4.1. Efektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem <i>Online Single</i>	
	Submission (OSS)	47
	4.2. Faktor	ч,
	Pendukung dan Faktor Penghambat Evektivitas Pelayanan	
	Perizinan dengan Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS)	66
BAB	V PENUTUP	
	5.1. Kesimpulan	71
	5.2. Saran	72
DAF	TAR PUSTAKA	73
DAF	TAR LAMPIRAN	
	HENDER REALS	
	10.00000	
	ARHRANIET	

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Dimensi dan Indikator Evektivitas Pelayanan Perizinan dengan	
	Sistem Online Single Submission (OSS)	9
Tabel 1.2	Dimensi dan Indikator faktor pendukung dan faktor penghambat	
	Evektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem Online Single	
	Submission (OSS)	10
Tabel 1.3	Informan Penelitian	11
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1	Jenis Perizinan Pada Sistem OSS.	40
Tabel 3.2	Jenis Komersial Pada Sistem OSS	42



# DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Website Resmi DPMPTSP Kota Banda Aceh	3
Gambar 3.2	Stuktur Organisasi DPMPTSP Kota Banda Aceh	39
Gambar 3.3	Mekanisme Pelayanan DPMPTSP Kota Banda Aceh	46
Gambar 4.1	Website Resmi DPMPTSP Kota Banda Aceh	54
Gambar 4.2	Contoh surat penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB)	60
Gambar 4 3	Contoh Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	6



### **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Keputusan Pembimbing
 Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Penelitian
 Lampiran 3 : Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 4 : Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Lampiran 5 : Dokumentasi



### **BABI**

### **PENDAHULUAN**

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Revolusi Industri dapat membawa perubahan gaya hidup manusia termasuk dalam berhubungan dan bekerja dari manual menjadi serba digital. Hal ini akan memberikan kesempatan dan juga peluang besar bagi Indonesia termasuk organisasi pemerintahan yang berinovasi dalam menjalankan tugas beserta fungsinya. Dengan memanfaatkan perkembangan IT akan mempercepat *e-governance* dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan seperti pelayanan publik yang berbasis teknologi.

Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib mengelola sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang meliputi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan transparan. Pelayanan publik sendiri telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia pada saat sekarang ini, karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dan konsep pelayanan sendiri akan selalu ada pada kehidupan setiap manusia yang pastinya secara aktual selalu dibicarakan.

Merupakan harapan bagi setiap institusi/organisasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan masyarakat dalam arti

1

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

pelayanan yang cepat, tepat, adil dan transparan. Dengan perkembangan dunia teknologi informasi sekarang yang sudah banyak berkembang membuat banyak instansi pemerintah yang meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memfaatkan teknologi tersebut dalam tatanan kepemerintahan. Mulai dari pemerintah daerah hingga pemerintah pusat telah terintegrasi dengan sistem *e-government*, salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pada pelaksanaan tugas pemerintahan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat beserta pemangku kepentingan yang ada. *E-government* sendiri menawarkan pelayanan publik yang bisa diakses secara 24 jam, kapan pun, dan dari manapun pengguna berada.<sup>2</sup> Tak terkecuali Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh.

DPMPTSP Kota Banda Aceh dibentuk dengan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Banda Aceh dan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 56 Tahun 2016 tentang susunan kedudukan, tugas, fungsi, kewenangan dan tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh, yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan di Bidang Penanaman Modal yang menjadi kewenangan kota dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kota. DPMPTSP Kota Banda Aceh yang tadinya berlokasikan pada komplek perkantoran Walikota Jl.

Arief Januari, 2017, Efektivitas Pelayanan Administrasi Perizinan Dengan Sistem SMS Gateway Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, Skripsi universitas sumatera utara.

Website Resmi DPMPTSP Kota Banda Aceh, 2020, diakses tanggal 22 Maret 2021

T. Abu Lam U, Kp. Baru, Kec. Baiturrahman, Kota Banda Aceh, berpindah pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh yang diresmikan pada 31 Desember 2019 yang berlokasikan pada gedung Pasar Atjeh lantai 3 jalan Diponegoro Gp. Kampong Baru Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh.

MPP yang berkonsep pusat pelayanan publik terpadu ini dinilai cocok dengan perkembangan zaman yang menuntut serba efisien dan ringkas. pemerintah akan terus melakukan efisiensi dalam hal pelayanan perizinan sehingga publik akan terbantu. MPP ini menjadi paduan dari pelayanan perizinan yang selama ini terpecah-pecah dibanyak tempat sehingga masyarakat tidak perlu pindah-pindah bila mengurus perizinan dan dapat menjadi satu gerakan bersama disatu tempat terpadu. Penyelenggaraan MPP sendiri menjadi terobosan dan inovasi untuk mewujudkan pelayanan yang yang cepat, mudah, akuntabel dan prima. yang cepat, mudah, dan akuntabel.

Akan tetapi MPP bukan sekadar mengumpulkan pelayanan di satu gedung, harus ada penggunaan data tunggal, selama masing-masing instansi menggunakan data-sendiri-sendiri, hal itu masih akan menyulitkan proses pelayanan di MPP, maka dibutuhkan sistem informasi yang dapat mengintegrasikan dinamika jenis-jenis layanan, mengatur nomor antrian layanan, mengetahui proses dan waktu layanan yang sedang berlangsung, fitur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) serta menyajikan laporan setiap aktivitas semua counter layanan pada MPP menjadi satu bingkai dan alur kerja layanan MPP Kota Banda Aceh.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu instansi dari 30 instansi yang bergabung serta berupaya keras untuk membangun sarana dan infrakstruktur Teknologi Informasi yang akan digunakan pada MPP. Tidak hanya sarana dan infrastuktur teknologi informasi saja dari segi pelayanan terutama di bidang perizinan di DPMPTSP sudah terintegrasi secara elektronik dan pengurusan izinpun telah dilakukan secara *online*. Hal ini merujuk pada Peraturan Pemerintah (PP) No. 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Eletronik serta di dukung kembali dengan Peraturan Walikota (PERWALI) No. 33 tentang Standar Operasional Prosedur Perizinan Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh.

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. OSS digunakan dalam pengurusan izin berusaha oleh pelaku usaha dengan karakteristik sebagai berikut: Berbentuk badan usaha maupun perorangan, usaha mikro, kecil, menengah maupun besar, usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS. Sistem OSS merupakan *platform* yang dimana pengusaha mikro, kecil, menengah, maupun pengusaha besar bisa mengajukan permohonanan izin usaha yang berbasis *online*.

-

Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018

OSS ini diciptakan dengan tujuan sebagai bentuk reformasi pada bidang perizinan usaha, karena awalnya pengurusan izin yang diajukan terkesan masih berbelit-belit dan harus melalui proses birokrasi yangt panjang dan secara fisik harus hadir ke dinas terkait. Maka dari itu dengan adanya sitem OSS ini diharapkan kedepannya masyarakat bisa mengurus izin usaha dengan lebih praktis, cepat dan tanpa keluar dari rumah ataupun kantornya, karena sistem OSS sendiri merupakan program mandiri yang bisa diakses oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun. Akan tetapi dalam pelaksaan sistem OSS ini masih dirasakan belum efektif dikarekan sistem yang pengurusannya secara online ini pasti memerlukan jaringan internet yang stabil dan bagus. Tetapi yang dirasakan adalah sering sekali terjadi gangguan jaringan internet yang berefek pada sitem tidak bisa diakses, kadang-kadang sistem OSS ini juga seketika eror yang membuat pengurusan izin menjadi tertunda dalam jangka waktu yang tidak ditentukan.

Berdasarkan observasi awal dari pengamatan peneliti pada tanggal 15 Mei 2021 di DPMPTSP Kota Banda Aceh dan mewawancarai beberapa masyarakat yang hendak mengurus surat perizinan berusaha betul adanya kendala yang dirasakan masyarakat ketika hendak mengurusi perizinan secara *online* dengan sistem OSS. Sama hal nya dengan pernayataan di atas bahwa memang sering terjadinya gangguan jaringan internet serta sistem yang kadang-kadang eror ketika hendak diakses. Masyarakat yang datang ke DPMPTSP yang hendak mengurusus izin harus bolakbalik dikarenakan gangguan jaringan yang bisa memakan waktu berhari-hari.

Dari uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Efektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh"

### 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini ialah peningkatanan pelayanan dalam proses pengurusan izin dengan sistem *Online Single Submission* (OSS), yang dinilai masih memiliki permasalahan, diliat dari dari ukuruan efektifitas. Maka melalui indikator efektifitas pelayanan menurut S.P. Siagian: Perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, pelaksanaan yang efektif dan efesien, dan adanya pengawasan dan pengendalian, peneliti ingin melihat dan mengetahui seberapa efektif pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem OSS di DPMPTSP Kota Banda Aceh.

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh ?
- b. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat Evektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh?

### 1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem *Online*Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

  Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambatnya Efektivitas
  Pelayanan Perizinan dengan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di
  Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda
  Aceh.

### 1.5. Mamfaat Penelitian

- a. Secara Akademik, penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan mengembangkan wawasan berfikir yang dilandasi konsep ilmiah khususnya mengenai Keefektivan Pelayanan Perizinan dengan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.
- b. Secara Praktis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan proses pelayan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

### 1.6. Penjelasan Istilah

- a. Evektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.
- b. perizinan 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 kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.
- c. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau 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.

### 1.7. Metode Penelitian

### 1.7.1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *kualitatif deskriptif*. Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah "metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen

kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi". <sup>5</sup> Dalam metode ini peneliti berusaha mengamati dan mesdeskripsikan keadaan berdasarkan peristiwa, pemikiran, persepsi dan lain sebagainya yang terjadi dilapangan serta melihat secara langsung secara mendalam bagaimana evektivitas pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem Online Single Submission (OSS) di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota banda aceh. Maka dari itu peneliti akan mencoba menganalisis situasi yang terjadi pada objek tersebut sehinga bisa mendapatkan kesimpulan yang jelas dalam penelitian ini.

### 1.7.2. Fokus Penelitian

a. Efektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh, dengan dimensi dan indikator sebagai berikut:

Tabel 1.1 Dimensi dan Indikator Evektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem Online Single Submission (OSS)

No.	Dimensi	Indikator	
1.	Ukuran Evektivitas	a.	Perencanaan yang matang
U	Pelayanan	b.	Penyusunan program yang tepat
		c.	Pelaksanaan yang efektif dan efesien
		d.	Sistem pengawasan dan pengendalian

Sumber: S.P. Siagian, (1978), Manajemen, Yokyakarta: Liberty.

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. (Bandung: Alfabeta, 2015), Hal 15

 Faktor pendukung dan faktor penghambat Evektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh, dengan dimensi dan indikator sebagai berikut:

Tabel 1.2
Dimensi dan Indikator faktor pendukung dan faktor penghambat
Evektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem *Online Single Submission*(OSS)

No.	Dimensi	Indikator
1.	Faktor pendukung	a. Sarana dan Prasarana
	dan faktor	b. Kapasitas SDM
	penghambat	LUNINA
	evektivitas	
	p <mark>elayanan</mark> publik	

Sumber: Suprision, (2015), Evektivitas pelayanan pemerintah terhadap masyarakat di kecamatan Rimba Melintang, Jurnal Vol 3.

### 1.7.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dikonsentrasikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh, yang berlokasikan di Mal Pelayanan Publik (MPP) gedung Pasar Atjeh lantai 3 jalan Diponegoro Gp. Kampong Baru Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh. Dengan lokasi yang berada dipusat kota serta berada satu gedung dengan pasar atjeh membuat masyarakat akan lebih senang dalam mengurus perizinan dengan sembari berbelanja di pasar atjeh.

### 1.7.4. Jenis Dan Sumber Data

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

### a. Data Primer.

Menurut Sugiyono Data Primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan/suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan yang dapat berupa interview, observasi.<sup>6</sup>

### b. Data Sekunder

Menurut Andi Prastowo dalam judul bukunya Metode Penelitian Kualitatif sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak bisa memberikan informasi langsung kepada pengumpul data. Data sekunder merupakan data penunjang yang relavan dengan kajian penelitian atau sumber data yang diperolah melalui orang lain dalam bentuk, dokumen, SOP (Standar Operasioanl Prosedur), artikel, dan lain-lain.

### 1.7.5. Informan Penelitian

Tabel 1.3
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Sekretaris	1 (satu) orang
2.	Kasi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan	1 (satu) orang
3.	Kasi Pengendalian dan Pengawasan Pelaksanaan	1 (satu) orang
	Penanaman Modal	

<sup>6</sup> Ibid, Hal 88

-

Andi Prastowo, *Metode Penelitian kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), Hal 221

4.	Pelaku Usaha	2 (dua) orang
Jumlah		5 (lima) Orang.

Sumber: Diolah Tahun 2021

### 1.7.6. Tehnik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Menurut Arikunto observasi adalah mengumpulkan data atau keterangan yang harus dijalankan dengan melakukan usaha-usaha pengamatan secara langsung ketempat yang akan diteliti. Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap hal yang diteliti. Dengan adanya observasi peneliti dapat mengetahui kondisi kegiatan yang berlangsung terkait keefektivitas sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

### b. Wawancara

Wawancara merupakan usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula, dengan ciri utama interview adalah kontak langsung dengan tatap muka (face to face relation ship) antara si pencari informasi (interviewer) dengan sumber sumber informasi (interviewee). Di dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan

Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* ,(Jakarta: Rineka Cipta,2006), Hal 124

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2015) Hal 15

cara tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan informan secara terstuktur.

### c. Dokumentasi

Metode ini merupakan teknik pengambilan data dari sumber data yang berasal dari non manusia, sumber ini merupakan sumber yang akurat dan stabil sebagai cerminan kondisi yang sebenarnya dan lebih mudah dianalisis secara berulang-ulang. Menurut Sedarmayanti dalam Mahmud, dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, tetapi melalui dokumen. Dapat dipersingkat bahwa metode ini adalah teknik pengumpulan data yang proses dalam mendapatkan data tersebut dalam bentuk, dokumen, SOP (Standar Operasioanl Prosedur), artikel, dan lain-lain.

### 1.7.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Menurut Miles dan Humberman dalam Saldana menyebutkan bahwa "Di dalam analisis data kualitat terdapat 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktifitas dalam aktifitas data yaitu data condentasion, data display dan conclution drawing/verification". <sup>11</sup>

### a. Condensasi data (data condentasion)

Merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakan, data atau mentransportasikan data yang mendekati keseluruhan bagian data catatan

Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan*, CV Pustaka Setia, (Bandung, 2011), Hal 182

Saldana, Hamberman dan Miles., *Analisis kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2014), Hal 31-33

lapangan secara tertulis, transkip wawancara, dokumen-dokumen dan materi empiris lainnya.

### b. Penyajian data (data Display)

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi.

c. Penarikan kesimpuan (conclution drawing)

Kegiatan analisis ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, configurasi-configurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi.

d. Data yang dikumpulkan tersebut diidentifikasi, diolah dan dianalisis, kemudian disusun ke dalam suatu bentuk karya ilmiah dengan menggunakan analisis kualitatif, yang bersifat tata cara dalam suatu penelitian dengan menghasilkan data deskriptif analitis yaitu apa yang dinyatakan secara tertulis ataupun lisan, perilaku yang nyata dan suatu yang utuh.

### **BAB II**

### TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya merupakan sumber penting untuk penelitian karya ilmiah ini dan menjadi acuan bagi peneliti untuk melakukan suatu penelitian. Dengan cara ini peneliti dapat memperoleh berbagai teori yang dapat dijadikan patokan untuk mengkaji penelitian yang segera dilakukan oleh peneliti. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti,	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Nama, Judul	A A A	
Deola Adene. 2018.	Menggunakan metode	Online Single Submission
Sistem online single	penelitian kepustakaan yang	saaat ini berada di bawah
submission (oss)	bersifat yuridis normatif yaitu	naungan BPKM dan
pada praktek	penelitian yang mengaitkan	Kementrian Koordinasi
perizinan berusaha	hukum hukum sebagai upaya-	bidang Perekonimian. Pada 2
di badan koordinasi	upaya untuk menjadi landasan	Januari sistem OSS resmi
penanaman modal	dan pedoman dalam	berpindah pelayanan dari
(bkpm). <sup>12</sup>	pelaksanaan di berbagai	Kemenko Perekonomian ke
No.	bidang kehidupan masyarakat	BKPM. Meskipun sistem
100	yang mengatur ketertiban dan	OSS akan dialihkan ke
	keadilan.	BKPM, untuk penyelesaian
		permasalahan dan kendala
		teknis operasional sistem OSS
		bersama-sama dengan tim
		teknis sistem OSS.

Deola Adene, 2018, Sistem online single submission (oss) pada praktek perizinan berusaha di badan koordinasi penanaman modal (bkpm), Skripsi : Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

		Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, jadi dari segi kebijakan pengembangan sistem dan regulasi masih berada di Kemenko Perekonomian. Penyediaan infrastruktur sistem OSS dilaksanakan oleh BKPM mulai 1 maret 2019.
Ika Ruwaina. 2019. Efektivitas	Menggunakan metode	Berdasarkan hasil penelitian
kebijakan online	penelitian deskriptif kuantitatif dengan analisis	Kebijakan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha
single submission	deskriptif persentase untuk	di Dinas Penanaman Modal
dalam pelayanan	mengetahui efektivitas	dan Pelayanan Terpadu Satu
perizinan berusaha	kebijakan OSS dalam	Pintu Jawa Tengah masih
di Dinas Penanaman	pelayanan perizinan berusaha	kurang efektif dengan hasil
Modal dan	dan menentukan rekomendasi	perhitungan efektivitas
Pelayanan Terpadu	yang dilakukan DPMPTSP	sebesar 76,3%. Terdapat dua
Satu Pintu Jawa	Jawa Tengah agar lebih	indikator kebijakan, indikator
Tengah. <sup>13</sup>	efektif.	ketepatan sasaran kebijakan
		kategori kurang efektif dan
6		pencapaian tujuan kebijakan
	L min. don.	kategori sangat efektif.
Jurnal Ilmiah	Menggunakan metode	implementasi pelayanan
Uchaimid Biridlo'i	penelitian deskriptif	perizinan berusaha
Robby dan Wiwin	kualitatif.	terintegrasi secara elektronik
Tarwini. 2019.	ARTRANTER	melalui Online Single
Inovasi pelayanan		Submission (OSS) di Dinas
perizinan melalui		Penanaman Modal dan
online single		Pelayanan Terpadu Satu Pintu
submission (oss):		(DPMPTSP) Kabupaten
studi pada izin usaha		Bekasi telah berjalan dengan

\_

Nola alfiya,2020, Hubungan perizinan online single submission (oss) dengan produktivitas kerja pegawai dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu Pintu (dpmptsp) kota Banda Aceh. Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

di dinas penanaman		semestinya. Hal ini dapat
modal dan		dilihat dari analisa peneliti
pelayanan terpadu		menggunakan indikator
satu pintu (dpmptsp)		komunikasi, sumber daya,
kabupaten bekasi. <sup>14</sup>		disposisi, dan struktur
		birokrasi. Komunikasi yang
		bagus antar struktur dan juga
	/ /	struktur dengan pihak yang
		dituju. Sumber daya manusia
45500	18	yang mencukupi dalam
//	7	menjalankan sistem tersebut.
. //		Disposisi yang jelas dengan
		standar yang telah ditetapkan.
100	1 1 1 1 1 1 1	Sturktur birokrasi yang telah
		ditetapkan

Sumber: Diolah Tahun 2021

### 2.2. Landasan Teori

### 2.2.1. Teori Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu effective yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efetivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.<sup>15</sup> Menurut

-

Uchaimid Biridlo'i Robby dan Wiwin Tarwini, *Inovasi pelayanan perizinan melalui online single submission (oss): studi pada izin usaha di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmptsp) kabupaten bekasi*, Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan Vol. 10 Nomor 2 Tahun 2019.

Iga Rosalina, *Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan.*Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat, Vol. 01 No 01 (Februari 2012), Hal 3.

Simanora Efektvitas adalah "suatu konsep penting karena mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran atau tingkat pencapaian tujuan". <sup>16</sup> Berdasarkan penjelasan diatas Teori Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan atau sasaran. Efektivitas dapat dikatakan suatu konsep yang lebih luas yang mencakup dari berbagai faktor baik di dalam maupun di luar diri seseorang. Efektivitas tidak hanya dapat dilihat dari sisi produktivitasnya saja akan tetapi dapat dilihat dari sisi persepsi atau sikap seseorang.

Ada beberapa pendekatan efektivitas yang digunakan untuk mengukur sejauh mana aktifitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:

a. Pendekatan sasaran (Goal Approach)

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai.

b. Pendekatan Sumber (System Resource Approach)

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya.

c. Pendekatan Proses (Internal Process Approach)

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi.

Simamora, B. , *Riset Pemasaran*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008).

\_

Efektivitas dapat diukur dari beberapa kriteria diantara menurut Putri, antara lain:

- a. Kualitas, yaitu jasa atau produk primer yang dihasilkan oleh organisasi.
- b. Kesiagaan, yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan bahwa organisasi mampu menyelesaikan sesuatu tugas khusus dengan baik jika diminta.
- c. Motivasi, yaitu kekuatan kecenderungan seseorang dalam melibatkan diri pada kegiatan yang berarahkan sasaran dalam pekerjaan.
- d. Penerimaan tujuan organisasi, yaitu diterimanya tujuan-tujuan organisasi oleh setiap orang dan oleh unit-unit organisasi.
- e. Keluwesan adaptasi, yaitu kemampuan sebuah organisasi untuk mengubah prosedur standar operasional jika lingkungannnya berubah dan mencegah kebekuan terhadap rangsangan lingkungan.
- f. Penilaian oleh pihak luar, yaitu penilaian oleh organisasi oleh individu atau organisasi dalam lingkungannya yaitu pihak-pihak dengan siapa organisasi ini berhubungan.<sup>17</sup>

Sedangkan kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana yang dikemukakan oleh S.P. Siagian, yaitu:<sup>18</sup>

Putri, A. A. P. A. Pengaruh Keefektifan Pengendalian Internal terhadap Kecenderungan Kecurangan Akuntansi pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta. Jurnal Nominal, Vol. III N. 2014

S.P. Siagian, *Manajemen*, (Yogyakarta: Liberty), 1978, Hal 77

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah "pada jalan" yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemamapuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut

tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Dari defenisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan atau hasil yang diperoleh sesuai dengan yang diinginkan dan hasil yang memuaskan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan 4 indikator untuk mengukur efektivitas pelayanan perizinan dengan sistem *Online Single Submission* (OSS) pada DPMPTSP Kota Banda Aceh yaitu, (1) Perencanaan yang matang, (2) Penyusunan program yang tepat, (3) Pelaksanaan yang efektif dan efesien, (4) Adanya pengawasan dan pengendalian.

### 2.2.2. Teori Pelayanan

Dalam pemerintah, pelayanan merupakan proses kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkenaan dengan hak-hak dasar yang dapat menjadi kewajiban bagi pemerintah, yang wujudnya dapat berupa jasa layanan dan infratruktur. Menurut Pasolong Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. 19 Akan tetapi menurut Moenir menjelaskan

Harbaini Pasolong, *Teori Administrasi Publik*. (Bandung: Alfabeta, 2013), Hal 4

bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung.<sup>20</sup>

Sedangkan pelayanan publik Menurut Mahmudi adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Dari penjelasan diatas pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam teori pelayanan pada dasarnya sebagai aktifitas seseorang sekelompok orang dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan dengan asumsi bahwa pelayanan diartikan melayani sebasgai suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakatdalam bidang tertentu dan pelayanan izin disegala bidang dengan kegiatan pelayanan sebagai salah satu kedudukan dan fungsi administrasi negara. Sejalan dengan pelayanan ini maka Sinambela menyebutkan bahwa "Pelayanan diasumsikan sebagai suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam

\_

Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi. Aksara, 2013), Hal

Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi kedua, (Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN) 2010, Hal 22

interaksi langsung antar individual dengan individual lain atau bersifat mesin secara fisik yang menyediakan kepuasan pelanggan".<sup>22</sup>

Adapun sebagaimana pendapat Gronroos dalam Ratminto menyebutkan bahwa "Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan".<sup>23</sup>

Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi yang ditujukan kepada masyarakat yang berbentuk barang atau jasa yang memberikan kepuasan bagi yang menerimanya, sehingga pelayanan publik sebagaimana dimaksudkan dengan pelayanan publik sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal (1) menyebutkan "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Pada prinsipnya, kata pelayanan dapat mengandung arti: memberikan fasilitas.

Pelayanan sangat berhubungan dengan kemampuan untuk memberikan sesuatu kepada orang lain agar dapat menimbulkan simpatik bagi orang tersebut. Pelayanan berarti memuaskan, menyenangkan dan memberikan yang terbaik. Pelayanan atau

Ratminto, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), 2013 Hal 2

<sup>&</sup>lt;sup>22</sup> Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik.* (Jakarta: PT. Bumi Asara), 2014, Hal 5

jasa merupakan sesuatu yang ditawarkan dan diberikan kepada seseorang dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, melainkan manfaat yang diterima oleh orang lain.

Berdasarkan pengertian di atas jasa/pelayanan yang merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, namun pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, sehingga ketidakwujudan dan cepat hilang, namun lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, akan tetapi konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Jenis pelayanan yang diberikan unit layanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian dan konsumen langsung (unit atau individual) yang berada dalam suatu sistem.

Pelayanan publik sebagai pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang memiliki kewenangan yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (*profit*). Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa "pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik". Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi

bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Ijan mengartikan Pelayanan publik sebagai "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan". <sup>24</sup> Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Dari defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka untuk mencapai tujuan guna mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

### 2.2.3. Teori Sumber Daya Manusia

Menurut Abdurahmat Fatoni menyebutkan bahwa "sumber daya manusia terdiri dari empat suku kata, yaitu manajemen, sumber, daya, dan manusia, keempat suku kata terbukti tidak sulit untuk dipahami artinya. Dimaksudkan dengan manajemen terhadap daya yang bersumber dari manusia".

Manusia dapat diartikan sebagai sebuah konsep atau sebuah fakta, sebuah gagasan atau sebuah relistas, sebuah kelompok (genus) atau seorang individu. Dalam

<sup>&</sup>lt;sup>24</sup> Ijan, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta: Yapana) 2014 Hal 5

Abdurrahmat Fatoni, Manajemen Sumber Daya Manusia, Rineka Cipta, Jakarta, 2006, Hal 10

hubungannya dengan lingkungannya, ia merupakan suatu organisme. Menurut Abdurahman "Terbentuknya pribadi seseorang dipengaruhi oleh lingkungannya bahkan secara ekstrem dapat dikatakan semua orang berasal dari lingkungan vertikal (genetika, tradisi), maupun lingkungan horizontal (geografik, fisik, sosial), maupun lingkungan kesejahteraan". Salah satu sumber daya yang penting adalah sumber daya manusia atau *human resources*. Pentingnya sumber daya manusia ini, perlu disadari bahwa setiap organisasi mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Tujuan ini diraih dengan mendayagunakan sumber daya yang ada, salah satunya adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia ini penting sebagai salah satu sumber daya suatu organisasi perusahan dalam rangka mencapai tujuannya.

Sumber Daya Manusia (SDM) juga merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menetukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Sumber daya manusia harus memiliki kompetensi yang berhungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya.

Macam-macam kompetensi sumber daya manusia menurut Michael Zwell sebagaimana yang dikutip oleh Wibowo memberikan lima macam kompetensi yang

2

Mulyadi, Ekonomi Sumber Daya Manusia, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, Hal 3

# terdiri dari:<sup>27</sup>

- a. Task achievement merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan kinerja baik. Kompetensi yang berkaitan dengan Task achievement ditunjukkan oleh: orientasi pada hasil, mengelola kinerja, mempengaruhi inisiatif, efisiensi produksi, fleksibilitas, inovasi, peduli pada kualitas, perbaikan berkelanjutan, dan keahlian teknis.
- b. Relationship merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan komunikasi dan bekerja baik dengan orang lain dan memuaskan kebutuhannya. Kompetensi yang berhubungan dengan Relationship meliputi kerjasama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antar pribadi, kecerdasan organisasional, membangun hubungan, penyelesaian konflik, perhatian pada komunikasi dan sensitivitas lintas budaya.
- c. Personal attribute merupakan kompetensi intrinsik individu dan menghubungkan bagaimana orang berfikir, merasa, belajar, dan berkembang. Personal attribute merupakan kompetensi yang meliputi: integritas dan kejujuran, pengembangan diri, ketegasan, kualitas keputusan, manajemen stress, berpikir analitis, dan berpikir konseptual.
- d. Managerial merupakan kompetensi yang secara spesifik berkaitan dengan pengelolaan, pengawasan dan mengembangkan orang. Kopetensi manajerial berupa: memotivasi, memberdayakan, dan mengembangkan orang lain.

\_

Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Rajawali Press, 2011), Hal 276

e. Leadership merupakan kompetensi yang berhubungan dengan memimpin organisasi dan orang untuk mencapai maksud, visi, dan tujuan organisasi. Kompetensi berkenaan dengan leadership meliputi: kepemimpinan visioner, berpikir strategis, orientasi kewirausahaan, manajemen perubahan, membangun komitmen organisasional, membangun focus dan maksud, dasardasar, dan nilai-nilai.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia sebagaimana yang dikutip oleh Wibowo mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:<sup>28</sup>

## a. Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi perilaku. Apabila mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berfikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Setiap orang harus berpikir positif baik terhadap dirinya maupun orang lain dan menunjukkan ciri orang yang berpikir kedepan.

### b. Keterampilan

Keterampilan merupakan peran penting di kebanyakan kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yag dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik. Dengan memperbaiki keterampilan berbicara di

\_

<sup>&</sup>lt;sup>28</sup> Ibid., Hal 283

depan umum dan menulis, individu akan meningkat kecakapannya dalam kompetensi tentang perhatian terhadap komunikasi. Pengembangan keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual.

# c. Pengalaman

Keahlian dari seberapa banyaknya kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasikan orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya, orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasi untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan.

### d. Karakteristik kepribadian

Kepribadian dapat mempengaruhi keahlian seorang karyawan dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dalam membangun hubungan.

### e. Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memeberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatianindividual dari atasan dapat berpengaruh positif terhadap motivasi bawahan.

### f. Isu Emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif.

### g. Kemampuan Intelektual

Kompetensi bergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Faktor pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi.

Dengan definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut menunjukan demikian pentingnya manajemen sumber daya manusia di dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi terhadap sumber daya manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efesien.

### 2.2.4. Konsep Online Single Submission (OSS)

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau 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.<sup>29</sup> Sistem OSS merupakan sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur dan Bupati/Walikota yang dilakukan melalui elektronik. Jenis perizinan berusaha yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dikelompokkan menjadi dua yaitu izin usaha dan izin komersial atau operasional.<sup>30</sup>

Prinsip Dasar Pelakasanaan Sistem OSS:<sup>31</sup>

### Terstandarisasi

Sistem OSS menstandarkan sistemsistem perizinan yang tersebar di K/L/D. Standarisasi ini meliputi standarisasi bisnis proses dan format izin yang ada.

# b. Terintegrasi

Sistem OSS terintegrasi dengan sistem AHU Online, Sistem DUKCAPIL, Sistem DJP Online, Sistem SPIPISE serta Sistim Aplikasi Perizinan Pemda.

### c. Kemudahan akses

Sistem OSS merupakan sistem layanan perizinan secara online berbasis internet /web melalui: http://oss.go.id.

### d. Self Assessment

Sistem OSS memberikan kepercayaan (trust) kepada pelaku usaha dengan menerbitkan Izin Usaha dan Izin Komersial/Operasional yang belum berlaku efektif. Proses penyelesaian komitmen izin tersebut dilakukan oleh

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Eletronik

Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018

<sup>31</sup> Buku Petunjuk Singkat Online Single Submission (OSS) DPTMPTSP Kota Medan. 2019

pelaku usaha di luar Sistim OSS pada instansi pemerintah pusat maupun daerah sesuai kewenangannya.

Pelaksanaan Perizinan Berusaha meliputi:<sup>32</sup>

- a. Pendaftaran.
- b. Penerbitan Izin Usaha dan penerbitan Izin Komersial atau Operasional berdasarkan Komitmen.
- c. Pemenuhan Komitmen Izin Usaha dan pemenuhan Komitmen Izin Komersial atau Operasional.
- d. Pembayaran biaya.
- e. Fasilitasi.
- f. Masa berlaku.
- g. Pengawasan.

Alur pendaftaran Online Single Submission (OSS): 33

- a. Pelaku Usaha mela<mark>kukan Pendaftaran untuk</mark> kegiatan berusaha dengancara mengakses laman OSS.
- b. Lembaga OSS menerbitkan NIB setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran melalui pengisian data yang merupakan identitas berusaha dan digunakan oleh Pelaku Usaha untuk 29 mendapatkan izin usaha dan izin komersial atau operasional termasuk untuk pemenuhan persyaratan izin usaha dan izin komersial atau operasional.

Pasal 20 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018.

Pasal 21 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018.

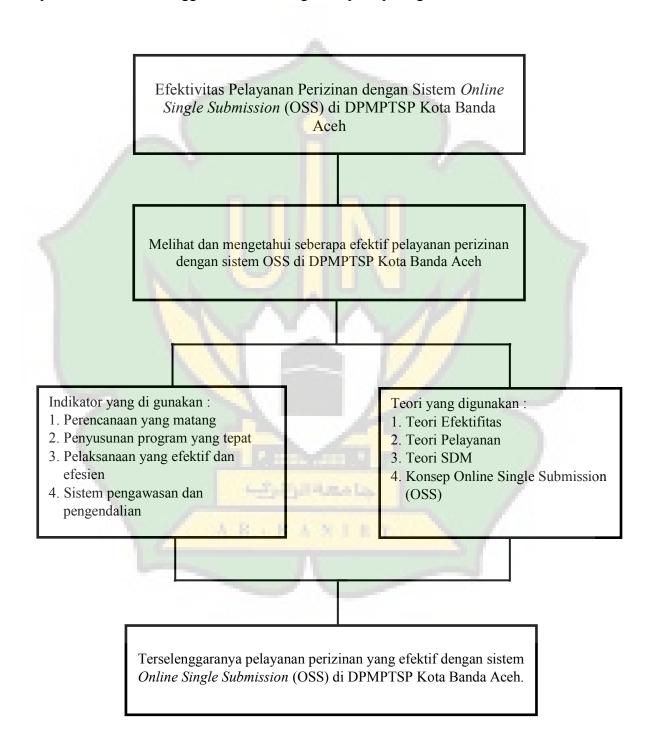
c. Pelaku usaha yang telah mendapatkan NIB sekaligus terdaftar sebagai peserta jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan serta mendapatkan pengesahan RPTKA dalam hal pelaku usaha akan memperkerjakan tenaga kerja asing serta mendapatkan informasi mengenai fasilitas fiskal yang akan didapat.

Dari penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa *Online Single Submission* (OSS) ini merupakan sebuah inovasi dari pemerintah untuk mendorong masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam menumbuhkan dunia usaha perekonomian nasional, dengan mempermudah pendaftaran izin usaha. OSS sendiri merupakan program mandiri yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

### 2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka teori sangat diperlukan dalam memudahkan penelitian sebagai pedoman berfikir seorang peneliti. Dalam menyusun atau menyelesaikan suatu penelitian perlu adanya kerangka teori terlebih dahulu sebagai landasan dalam berfikir agar dapat menggambarkan dari sudut mana saja kita dapat menyoroti suatu masalah dalam penelitian. Pada penyusunan skripsi ini peneliti merujuk pada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan fokus penelitian dan lokus penelitian, sebagai dasar dan pedoman ini sesuai dengan kenyataan dilapangan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif berdasarkan masalah-masalah yang telah dikemukakan diatas maka peneliti mengemukakan teoriteori dari para ahli yang selanjutnya akan ditetapkan sebagai kerangka berpikir.

Agar kerangka berpikir diatas dapat lebih jelas dan lebih mudah dipahami, peneliti mencoba menggambarkan kerangka berpikir pada gambar berikut:



### **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PENELITIAN**

# 3.1. Deskripsi Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh terbentuk sebagai bentuk perwujudan cita-cita Pemerintah Kota Banda Aceh untuk mewujudkan good governmance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan birokrasi, sehingga dapat mewujudkan pemerintahan yang bersih, akuntabel dan transparan terutama dibidang Perizinan dan Non Perizinan.

Pada tahun 2010 Kota Banda Aceh menerbitkan Qanun Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non-perizinan oleh P2TSP (Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu) Kota Banda Aceh. Pelayanan Perizinan Terpadu sesuai dengan isi Qanun Nomor 11 Tahun 2016 sejak tanggal 31 Desember 2016 mulai dibentuk menjadi DPMPTSP Kota Banda Aceh yang diperkuat dengan dikeluarkannya Peraturan Wali Kota Nomor 56 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. 34

Berdasarkan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 56 Tahun 2016 tentang susunan, Kedudukan Tugas dan Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas

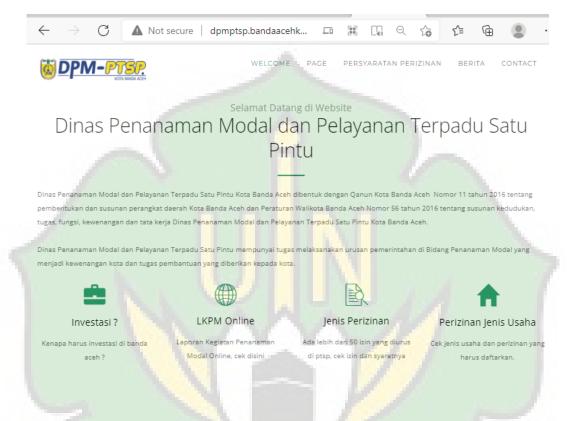
Nola Alifa, 2020, Hubungan perizinan Online Single Submission (OSS) dengan produktivitas kerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh, Skripsi Universitas Islam Negri Ar-Raniry Banda Aceh.

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh berupaya mereformasi biroktasi Pemerintah terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. DPMPTSP Kota Banda Aceh juga berupaya menyederhanakan prosedur pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan dengan mendapatkan seluruh proses perizinan secara terpadu pada satu pintu dan satu kantor, sehingga prosedur pengurusan menjadi semakain mudah, cepat, transparan dan menjamin kepastian mutu pelayanan, pengelolaan yang lebih professional.

Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan langsung kepada masyarakat pada dasarnya merupakan sebuah terobosan baru reformasi birokrasi atas inovasi manajemen Pemerintah Kota Banda Aceh. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh dibentuk untuk melaksanakan pelayanan perizinan yang mudah, cepat, transparan, terpercaya dan berkualitas kepada masyarakat.

DPMPTSP Kota Banda Aceh berlokasikan di Mal Pelayanan Publik (MPP) di lantai 3 Pasar Aceh Baru, yang beralamatkan di jalan Pangeran Diponerogo, Kampung Baru, Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh. Hal ini dilakukan agar pelayanan perizinan dan non perizinan dapat berlangsung lebih terintegrasi pada satu tempat. Untuk mendaptkan informasi yang lebih cepat dan tepat DPMPTSP Kota Banda Aceh memiliki website yang bisa diakses melalui halaman web DPM-PTSP Kota Banda Aceh (bandaacehkota.go.id).

Gambar 3.1 Website resmi DPMPTSP Kota Banda Aceh



Sumber: Website resmi DPMPTSP Kota Banda Aceh, 2021

# 3.2. Stuktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh

Susunan Organisasi Perangkat Daerah (ODP) dan tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh, sesuai dengan Peraturan Walikota Banda Aceh No 56 Tahun 20016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai berikut:

- 1. Kepala Dinas
- 2. Sekretaris, membawahi
  - a. Kasubbag Program dan Pelaporan
  - b. Kasubbag Keuangan
  - c. Kasubbag Umum, Kepegawaian dan Aset
- 3. Kepala Bidang Penanaman Modal, membawahi:
  - a. Kasi Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal
  - b. Kasi Pengendalian dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal
- 4. Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan, membawahi:
  - a. Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
  - b. Kasi Pengolah data, Pelaporan perizinan dan non perizinan
- 5. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, membawahi:
  - a. Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan I
  - b. Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II.<sup>35</sup>

3

Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Banda Aceh berdasarkan unggahan pada website resmi DPMPTSP Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI DAN TATA KERJA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTUK
KOTA BANDA ACEH

\*\*\*CHANGE CONTROLL CONTROL CONTROLL CONTROL CONTROL

Gambar 3.2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Banda Aceh

Sumber: DPMPTSP Kota Banda Aceh, 2021

### 3.3. Visi dan Misi DPMPTSP Kota Banda Aceh

Visi DPMPTSP Kota Banda Aceh yaitu "Terwujudnya Iklim Penanaman Modal yang Kondusif melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Kerakyatan yang lebih Maju dan Berdaya Saing". Misi DPMPTSP Kota Banda Aceh yaitu sebagai berikut :

- a. Mendorong terwujudnya iklim penanaman modal yang kondusif dan peningkatan peluang investasi.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelayanan terpadu satu pintu.
- c. Mendorong pertumbuhan ekonomi melalui kemudahan perizinan.
- d. Mengembangkan sistem teknologi informasi bidang penanaman modal.
- e. Meningkatkan potensi daerah, promosi dan kerja sama investasi. 36

### 3.4. Jenis Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Banda Aceh

Jenis Pelayanan yang dilayani di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh meliputi:

Tabel 3.1
Jenis Perizinan Pada Sistem *OSS* 

No.	Jenis Izin Usaha
1.	Izin Usaha Perkebunan
2.	Izin Usaha Tanaman Pangan
3.	Izin Usaha Hortikultura
4.	Izin Usaha Pertenakan
5.	Pendaftaran Usaha Perkebunan
6.	Pendaftaran Usaha Tanaman Pangan
7.	Pendaftaran Usaha Peternakan
8.	Izin Usaha Industri
9.	Izin Usaha Kawasan Industri
10.	Izin Perluasan
11.	Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IUJPTL)

Website Resmi DPMPTSP Kota Banda Aceh, 2020, Visi dan Misi, diakses tanggal 22 Maret 2021

\_

12.	Izin Pemanfaatan Jaringan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan
	Telekomunikasi, Multimedia, dan Informatika
12	T. II I D I. T. I. (HIDTI)
13.	Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL)
14.	Izin Penyelenggaraan Prasarana Perkeretaapian Umum
15.	Izin Penyelenggaraan Sarana Perkeretaapian Umum
16.	Izin Penyelenggaraan Perkeretaapian Khusus
17.	Izin Penyelenggaraan An <mark>gku</mark> tan Orang
18.	Izin Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan
19.	Izin Usaha Angkutan Sungai dan Danau
20.	Izin Pelabuhan Umum
21.	Izin Usaha Angkutan Laut
22.	Izin Usaha Angkutan Laut Pelayaran Rakyat (Angkutan di Perairan)
23.	Izin Usaha Jasa Terkait dengan Angkutan di Perairan
24.	Izin Pendirian Program atau Satuan Pendidikan
25.	Izin Mendirikan Rumah Sakit
26.	Izin Toko Obat
27.	Izin Usaha Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta
28.	Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)
29.	29. Izin Usa <mark>ha Industri Primer Hasil Hu</mark> tan Bukan Kayu (IUIPHHBK)
30.	Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Bukan Kayu (IUPHHBK) pada Hutan Produksi
31.	zin Usaha Pemanfaatan Kawasan Silvo Fishery Pada Hutan
	Produksi dan Hutan Lindung (IUPK Silvo Fishery)
32.	Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Bukan Kayu (IUPHHBK)
	pada Hutan Produksi
33.	Izin Pemungutan Hasil Hutan Kayu pada Hutan Produksi
34.	Izin Usaha Pemanfaatan Jasa Lingkungan pada Hutan Produksi
J 1.	dan Hutan Lindung
35.	Surat Pernyataan kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan
	Lingkungan hidup (SPPL)

36.	Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah
	B3) untuk Usaha Jasa
37.	Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP)
38.	Izin Pelaksanaan Reklamasi
39.	Tanda Daftar Kapal Perikanan untuk nelayan kecil
40.	Tanda Daftar bagi Pembudidaya Ikan Kecil
41.	Tanda daftar usaha pengolahan hasil perikanan
42.	Tanda daftar usaha pergaraman bagi petambak garam kecil
43.	Izin Usaha Jasa Konstruksi
44.	Surat Izin Peil Banjir
45.	Izin Koperasi Simpan Pinjam
46.	Surat Izin Usaha Perdagangan

Sumber: Dokumen Subbag.Umum, Kepegawaian dan Aset DPMPTSP Kota Banda Aceh, 2021

Tabel 3.2
Jenis Komersial Pada Sistem OSS

	Jems Romersian Land Sistem CSS
No.	Jenis Izin Komersial
1.	Izin Operasi (IO)
2.	Persetujuan Pengoperasian Angkutan Sungai dan Danau lintas
	antar propin <mark>si dan/atau antar negara</mark>
3.	Persetujuan Pengoperasian Kapal Angkutan Penyeberangan
4.	Persetujuan Hasil Analisis Dampak Lalu Lintas
5.	Persetujuan Kegiatan Kerja Keruk dan/atau Reklamasi
6.	Penetapan Terminal Khusus Yang Terbuka Bagi Perdagangan Luar Negeri
7.	Izin Mendirikan Tempat Tinggal Landas dan Mendarat Helikopter
8.	Penetapan Trase Jalur Kereta Api Umum
9.	Penetapan Trase Jalur Kereta Api Khusus
10.	Izin Penambahan dan Perubahan Program Keahlian pada SMK

11.	Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Nonformal
12.	Sertifikat Produksi Usaha Kecil dan Mikro Obat Tradisional
13.	Sertifikat Produksi Perusahaan Rumah Tangga (PRT) Alat Kesehatan dan PKRT
14.	Izin Toko Alat Kesehatan
15.	Izin Operasional Rumah Sakit
16.	Izin Operasional Klinik
17.	Izin Operasional Laboratorium Klinik Umum dan Khusus
18.	Izin Apotek
19.	Izin Toko Obat
20.	Izin Penyelenggaraan Pengendalian Vektor dan Binatang Pembawa Penyakit
21.	Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga
22.	Izin Pembentukan Lembaga Amil Zakat (LAZ)
23.	Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga 22 Izin
24.	Pembentukan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Izin Pembuangan Air Limbah
25.	Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI)
26.	Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI)
27.	Buku Kapal Perikanan
28.	Izin Rencan <mark>a Fungsi dan Pemanfaatan R</mark> usun
29.	Izin Pengubahan Rencana Fungsi dan Pemanfaatan Rusun
30.	Pengesahan Pertelaan
31.	Sertifikat HMRS a/n Developer
32.	Sertifikat Hak Milik Satuan Rumah Susun (HMSRS) a/n pembeli
33.	Izin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi Simpan Pinjam
34.	Izin Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Koperasi Simpan Pinjam
35.	Izin Pembukaan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam

36.	Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW)
37.	Tanda Daftar Gudang

Sumber: Dokumen Subbag.Umum, Kepegawaian dan Aset DPMPTSP Kota Banda Aceh, 2021

# 3.5. Tugas, Fungsi dan Wewenang DPMPTSP Kota Banda Aceh 37

DPMPTSP Kota Banda Aceh memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan kota dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Kota Banda Aceh. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud di atas, maka DPMPTSP Kota Banda Aceh mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- d. Pelaksanaan administrasi DPMPTSP dengan lingkup tugasnya.
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh wali kota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Website Resmi DPMPTSP Kota Banda Aceh, 2020, Tugas, Fungsi dan Wewenang, diakses tanggal 22 Maret 2021

Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud di atas DPMPTSP Kota Banda Aceh memiliki kewenangan :

- a. Penetapan pemberian fasilitas/insentif di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Kota Banda Aceh
- b. Pembuatan peta potensi investasi Kota Banda Aceh.
- c. Penyelenggaraan promosi penanaman modal.
- d. Pelayanan perizinan dan non-perizinan secara terpadu satu pintu di bidang penanaman modal.
- e. Pengendalian pelaksanaan penanaman modal.
- f. Pengelolaan data dan informasi perizinan dan non-perizinan yang terintegrasi.

### 3.5. Motto, Janji Layanan, dan Budaya Kerja

Motto DPMPTSP Kota Banda Aceh adalah"Melayani Dengan Mudah, Berkualitas, dan Terpercaya".Janji layanan DPMPTSP Kota Banda Aceh adalah cepat, mudah, dan transparan. Sedangkan budaya kerja pegawai DPMPTSP Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:

- a. Ringkas (pemilahan)
- b. Rapi (penataan)
- c. Resik (pembersihan)
- d. Rawat (pemantapan)
- e. Rajin (pembiasaan)

# 3.6 Mekanisme Pelayanan

Mekanisme Pelayanan dapat dilihat pada gambar 3.3. dibawah ini:

Gambar 3.3 Mekanisme Pelayanan DPMPTSP Kota Banda Aceh



Sumber: DPMPTSP Kota Banda Aceh, 2021

### **BAB IV**

### DATA DAN HASIL PENELITIAN

# 4.1. Efektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem *Online Single Submission* (OSS)

Pelayanan perizinan dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya instansi yang berwenang dalam memberikan jaminan kepastian hukum atas usaha yang dimiliki sehingga dapat menjamin segala aktivitas. Pelayanan perizinan dianggap masyarakat sebagai segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi. Seiring dengan perkembangan teknologi Pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan optimal guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengurus perizinan.

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

Pemerintah pusat menciptakan sistem pelayanan berusaha berbasis elektronik guna menjawab permasalahan lambatnya pelayanan perizinan di berbagai daerah di Indonesia serta memperbaiki pelayanan publik dalam mengurus perizinan berusaha. Sistem perizinan berusaha menggunakan sistem elektronik disebut Online Single Submission (OSS) yang didasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis elektronik yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, dalam pasal 1 ayat (5) "Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau 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".

Hadirnya OSS berfungsi untuk mempermudah pengurusan perizinan berusaha baik prasyarat untuk melakukan usaha, izin usaha, maupun izin operasional usaha baik di tingkat daerah atau pusat, mempermudah memperoleh izin secara aman, cepat dan real time.

Untuk melihat tingkat efektivitas Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh diperlukan pengukuran efektivitas yang dalam hal ini peneliti menggunakan teori S.P. Siagian pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol, yaitu perencanaan yang matang ,

penyusunan program yang tepat, pelaksanaan yang efektif dan efesien, serta adanya pengawasan dan pengendalian dari sistem *Online Single Submission* itu sendiri.

### 4.1.1. Perencanaan yang Matang

Dalam upaya peningkatan pelayanan perizinan dan penanaman modal tentunya DPMPTSP mempunyai beberapa program kegiatan dalam meningkatkan pencapaian kualitas pelayanan perizinan. Sebelum adanya layanan *online* masyarakat yang hendak mengurus izin harus datang secara lansung ke kantor dinas. Mengurus suatu izin misalnya izin penelitian dari proses awal hingga selesai membutuhkan waktu sekitar 3-4 hari bahkan seminggu. Dengan berkembangnya teknologi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan berinovasi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi digital sehingga layanan itu menjadi lebih cepat, tepat, mudah, dan lebih murah.

Dengan disahkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Pemerintah meluncurkan sistem OSS (*Online Single Submission*) untuk melayani pelayanan perizinan baik di pusat maupun di daerah. OSS (*Online Single Submission*) juga merupakan aplikasi layanan mandiri yang bisa di akses secara pribadi dimanapun dan kapanpun.

OSS (Online Single Submission) membawa terobosan automatic approval yang menyeragamkan persyaratan dan tidak perlu adanya proses review dokumen sepanjang memenuhi persyaratan administrasi dalam portal

maka akan langsung mendapatkan izin usaha. Perbedaan mendasar antara OSS dengan sistem perizinan sebelumnya ialah bahwa pada mulanya dalam sistem perizinan permohonan izin memenuhi syarat-syarat terlebih dahulu barulah mendapatkan izin usaha, kini melalui OSS permohonan izin mendapatkan izin terlebih dahulu barulah pemohon diharuskan untuk melengkapi syarat-syarat.

Perencanaan pengaplikasian sistem OSS (*Online Single Submission*) sudah dilakukan pada tahun 2018 akan tetapi baru digunakan oleh DPMPTSP pada akhir tahun 2019. Keterlambatan serta proses beradaptasi dengan sistem OSS yang terus terupdate dari tahun ketahunnya dari sistem OSS Versi 0.1 menjadi Sistem OSS Versi 1.1 serta pada tahun 2021 Sistem OSS telah terupdate dengan Sistem OSS Risk Based Approach (RBA) atau biasa dikatakan OSS Berbasis Rasio. Hal ini menyebabkan kapasitas SDM DPMPTS Kota Banda harus beradaptasi kembali dengan sistem OSS versi terbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II, beliau mengatakan bahwa:

"Lambatnya implementasi pelayanan perizinan dengan sistem OSS (Online Single Submission) ini dikarenakan kurang memadainya kapasitas SDM ahli dalam bidang pengaplikasian sistem OSS dan juga para pegawai masih dalam proses beradaptasi dengan sistem OSS yang terus update dari tahun ketahun yang menjadikan pelayanan perizinan dengan sistem online perlu diadaptasi dan dipelajari

kembali.",38

Perupdatetan sistem OSS dari Versi 0.1, menjadi Versi 1.1 serta uptadean sekarang yaitu Sistem OSS Berbasis Rasio dibuat untuk memudahkan proses perizinan di Indonesia lebih baik dari sebelumnya, karena banyak hal yang dalam sistem sebelumnya dianggap masih dapat kekurangan dalam praktiknya.

Kemudian peneliti kembali bertanya tentang perencanaan sistem OSS (Online Single Submission) apakah sudah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan kebijakan yang ditentukan, beliau menyatakan sebagai berikut:

"Perencanaan dari sistem OSS (Online Single Submission) sendiri sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nom<mark>or 24 tahun 2018 serta sesuai dengan S</mark>tandar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan berd<mark>asarkan</mark> Peraturan Mentri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Akan tetapi seperti yang sudah saya katakan sebel<mark>umnya pada pelaksanaan</mark>nya sistem OSS ini mengalami keterlambatan karena beberapa hal seperti kurangnya kapasitas SDM yang tidak <mark>ahli dalam bidang sistem p</mark>erizinan online serta masih beradapsi dengan sistem OSS."39

DPMPTSP sudah menyelesiakan penyusunan Standar Pelayanan (SP) yang terdiri dari:<sup>40</sup>

<sup>38</sup> Wawancara dengan Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II, DPMPTSP Kota Banda Aceh, 12 Juli 2021

Wawancara dengan Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II, DPMPTSP Kota Banda Aceh, 12 Juli 2021

Laporan Evaluasi Terhadap Perubahan Standar Operasioan Prosedur (SOP) DPMPTSP Kota Banda Aceh tahun 2020

- a. Persyaratan Pelayanan
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- c. Jangka Waktu Penyelesaian
- d. Biaya/tarif
- e. Produk Pelayanan
- f. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa perencanan dari sistem Online Single Submission (OSS) ini untuk menyederhanakan perizinan berusaha dan menciptakan model pelyanan perizinan terintegrasi yang cepat dan murah, serta memberikan kepastian. Izin berusaha akan di dapat oleh pelaku usaha dalam kurun waktu kurang dari satu jam. Perencanaan tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan yang dimana proses pengurusan perizinan sekarang memiliki perbedaan yang signifikan. Dimana sebelumnya berbagai persyaratan harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum keluar izin. Sedangkan pengurusan izin melalui OSS perizinan dikeluarkan terlebih dahulu dengan ditandai penerbitan NIB tersebut. Setelah izin dikeluarkan terdapat persyaratan atau komitmen yang harus dipenuhi pelaku usaha dengan tenggat waktu tertentu.

## 4.1.2. Penyusunan Program yang Tepat

Seiring dengan perkembangan zaman yang berbasis digital, perizinan juga mengalami evolusi yang revolusioner dengan diadakannya sistem

perizinan elektronik untuk memudahkan pengurusan perizinan. Hal ini diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat pelaku usaha agar lebih antusias dalam mengurus perizinan, sehingga dengan semakin banyaknya masyarakat pelaku usaha yang mengurus izin, maka akan semakin mudah juga upaya pengawasan pemerintah agar suatu kegiatan usaha tidak menimbulkan efek negartf bagi masyarakat dan lingkungan hidup. Untuk itu pemerintah menerbitkan sistem pendaftaran perizinan berbasis elektronik yang disebut dengan OSS (*Online Single Submission*).

Dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau OSS (Online Single Submission) maka sitem pelayanan seluruhnya berubah dari yang biasanya dilakukan secara offline berganti menjadi online. Perizinan berusaha dilakukan melalui oss.go.id dan perizinan non berusaha melalui sicantikui.layanan.go.id.

Berikut wawancara peniliti dengan Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II terkait program yang dibuat oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh. Beliau mengatakan bahwa:

"Sejauh ini program yang dibuat oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan adalah sistem OSS (Online Single Submission) serta SiCantik Cloud. Yang dimana sistem OSS digunakan untuk pendaftaran berizinan berusaha sedangkan pendaftaran perizinan non berusaha dapat dilakukan di website

# SiCantik Cloud.",41

Program OSS (*Online Single Submission*) didasari pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik sedangkan SiCantik Cloud didasari oleh penerapan Perpres Nomor 91 tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, Perpres ini mengamanatkan pelayanan perizinan berusaha yang efesien, mudah dan terintegrasi. Untuk informasi lengkap mengenai OSS maupun SiCantik Cloud dapat diakses pada website resmi DPMPTSP Kota Banda Aceh (bandaacehkota.go.id).

Gambar 4.1

Website resmi DPMPTSP Kota Banda Aceh

DPM-PTSP Kota Banda Aceh

WELCOME PAGE PERSVARATAN PERIZINAN BERITA CONTACT

Pendaftaran Izin Non Usaha
U. Sura tuin Praktik (Tenga Kesehatan)
Sirin Seni Badaya / Keramalan
Sirin Seni Badaya / Keramanan
Siri

Sumber: Website resmi DPMPTSP Kota Banda Aceh, 2021

\_

Wawancara dengan Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II, DPMPTSP Kota Banda Aceh, 12 Juli 2021

Kemudian peneliti kembali menanyakan\_sejauh mana kedua program tersebut dijajalankan. Berikut pernyataan beliau:

"Sejauh ini kedua program layanan perizinan online yaitu baik OSS (Online Single Submission) maupun SiCantikCloud sudah berjalan dengan cukup baik di tahun 2020-2021 terhitung sejak bulan Januari sampai dengan April sudah sebanyak 21.721 izin yang diberikan, dengen riincian Perizinan berusaha dengan sistem OSS (Online Single Submission) sebanyak 16.692 izin, perizinan Non sistem OSS (IMB) sebanyak 1870, perizinan Non sistem (SiCantik Cloud) sebanyak 3.147 izin, dan non perizinan (rekomendasi penimbun minyak) sebanyak 3 nonperizinan."

Layanan perizinan berbasis online dapat dikatakan sudah sangat membantu proses perizinan maupun non perizinan dengan pengurusan yang tidak berbelit-belit serta tidak memakan biaya serta waktu yang banyak. Akan tetapi proses layanan perizinan dengan sistem online masih terdapat hambatan yang memicu kurang efektifnya sistem yang sudah dibuat. Seperti yang sering terjadi adalah jariangan yang tidak stabil serta gangguan server sistem baik itu sistem OSS (*Online Single Submission*) maupun SiCantik Cloud.

Selanjutnya peniliti menanyakan kembali apakah kedua program layanan berbasis online tersebut sudah efektif dijalankan di DPMPTSP Kota Banda Aceh. Beliau kembali menjawab:

-

Wawancara dengan Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II, DPMPTSP Kota Banda Aceh, 12 Juli 2021

"Kedua program tersebut sudah efektif dilihat dari banyaknya peminat yang melakukan layanan perizinan berbasis online seperti data diatas masyarakat selaku pelaku usaha merasa sangat terbantu dengan adanya layanan berbasis online tersebut, akan tetapi layanan online tersebut masih terkendala dengan jaringan yang tidak stabil serta gangguan server sistem OSS ketika sedang digunakan. Ketika jaringan tidak stabil proses layanan perizinan diberhentikan karena sistem OSS maupun SiCantik Cluod merupakan sistem yang dibuat dari pusat jadi kami selaku pengawai DPMPTSP tidak bisa berbuat apa-apa kecuali menunggu hingga jaringan kembali stabil dan barulah proses perizinan dapat dilakukan kembali." <sup>43</sup>

Kemudian peneliti juga menanyakan kepada masyarakat selaku pelaku usaha yang hendak mendaftarkan perizinan berusaha terkait efektifitas layanan perizinan baik dengan sistem OSS (*Online Single Submission*), beliau mengatakan bahwa:

"Saya hendak mendaftarkan surat izin rumah makan, saya sudah bolak-balik 3 hari ke sini untuk mendaftarkan surat izin tapi pegawai DPMPTS bilang ke sana kalau sedang terjadi gangguan jaringan jadi proses pendaftaran izin tidak bisa dilakukan, dan saya di suruh datang pada hari besoknya lagi."

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa program yang dijalankan di DPMPTSP Kota Banda Aceh sudah terlaksana dengan baik akan tetapi masih perlu peningkatan terutama program yang menyangkut dengan

-

Wawancara dengan Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II, DPMPTSP Kota Banda Aceh. 12 Juli 2021

Wawancara dengan pelaku usaha, 12 Juli 2021

upaya efektivitas perizinan online yang ada di DPMPTSP. Program yang sudah dibuat masih sebagian yang yang terlaksana dengan cukup baik bahkan masih ada program yang masih belum terrealisasi dalam hal pelaksanaannya. Untuk mencapai efektivitasnya DPMPTSP harus lebih mencapai target programnya dengan maksimal.

## 4.1.3. Pelaksanaan yang Efektif dan Efesien

Pelaksanaan pengajuan izin usaha sebelum sistem OSS diberlakukan dengan cara mengajukan pendaftaran ke Kantor Dinas Perdagangan. Selain itu, sebelum mengurus surat perizinan, ada beberapa dokumen yang harus disiapkan untuk persyaratan administrasi. Syarat pembuatannya pun dibedakan berdasarkan jenis atau bentuk usaha yang dijalankan. Setelah persyaratan administrasi telah lengkap, pelaku usaha langsung mendatangi Kantor Dinas Perdagangan di tingkat kabupaten atau kota atau di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu untuk mendapatkan SIUP dan mengikuti rangkaian prosedur yang sudah ditentukan.

Namun, pengajuan izin usaha secara online tidak perlu melakukan rangkian prosedur seperti itu lagi. Sistem OSS (*Online Single Submission*) mempercepat proses pengurusan izin usaha karena hanya memerlukan waktu proses paling lama 1 (satu) jam, dan lebih praktis lagi sistem OSS merupakan sistem layanan perizinan mandiri yang bisa diakses secara mandiri dimanapun dan kapanpun.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, mengenai Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha OSS (*Online Single Submission*) di DPMPTSP Kota Banda Aceh, yaitu:<sup>45</sup>

- a. Pendaftaran
- b. Penerbitan Izin Usaha Berdasarkan Komitmen
- c. Pelaku Usaha Memenuhi Komitmen
- d. Pembayaran Biaya
- e. Fasilitas

### f. Masa Berlaku

Tahapan Pendaftaran dilakukan oleh pelaku usaha baik perseorangan ataupun non perseorangan dengan cara mengakses laman OSS (*Online Single* Submission) dan melakukan pendaftaran akun dalam sistem OSS dengan melakukan 8 langkah pendaftaran sebagai berikut: Pertama, kunjungi halaman website https://oss.go.id/. Kedua, pilih dan klik tombol Daftar/Masuk, ketiga pilih dan klik Skala Usaha (UMK), keempat, pilih jenis Pelaku Usaha UMK. Kelima, lengkapi data pada formulir pendaftaran. Keenam, cek email dan klik tombol Aktivasi. Ketujuh, cek email kembali untuk mengetahui *Username* dan *Password* akun. Kedelapan, pendaftaran berhasil kemudian hak akses siap digunakan untuk masuk ke sistem OSS.

Berikut wawancara peneliti dengan Kasi Pelayanan Perizinan dan Non

\_

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Perizinan II, terkait pendaftaran akun pada sistem OSS (*Online Single Submission*). Menyakatan sebagai berikut:

"Setelah user ID pelaku usaha sudah terdaftar di sistem OSS maka ID pelaku usaha sudah siap digunakan untuk mendapatkan NIB dengan login kembali pada user ID OSS yang sudah dibuat tadi kemudian lengkapi data pelaku usaha, data bidang usaha, data detail bidang usaha, data produk/jasa bidang usaha serta lengkapi dokumen persetujuan lingkungan (KBLI/Bidang Usaha Tertentu), kemudian sistem akan menampilkan draf NIB dan kemudian NIB siap dicetak". 46

NIB merupakan bukti pendaftaran yang dijadikan sebagai identitas bagi Pelaku Usaha dalam pelaksanaan kegiatan usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS (*Online Single Submission*) yang wajib dimiliki pelaku usaha baik usaha baru maapun usaha yang telah berdiri sebelum operasioanal OSS.

Sederhananya, NIB merupakan pengganti surat izin terdahulu yang diwajibkan pemerintah untuk dimiliki oleh para pengusaha. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Pasal 25 ayat (1) yang membahas tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) menyebutkan bahwa NIB merupakan identitas berusaha dan digunakan oleh para pelaku usaha untuk mendapatkan izin usaha dan izin komersial atau operasional. Berikut contoh surat penerbitan Nomor Induk Usaha (NIB) di bawah ini:

Wawancara dengan Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II, DPMPTSP Kota Banda Aceh, 12 Juli 2021

### Gambar 4.2 Contoh surat penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB)



### PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

### NOMOR INDUK BERUSAHA (NIB) 0220008422772

Berdasarkan ketentuan Pasal 24 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, Lembaga OSS menerbitkan NIB kepada:

Nama Perusahaan

: PT JAYA PURNAMA SARI : Jl. Jend. Sudirman Timur NO 12 A, Kel. Cangkeh Nan Xx, Kec. Alamat Kantor/Korespondensi

Lubuk Begalung, Kota Padang, Prov. Sumatera Barat 25.202.281.1-674.618

Ekspor

081265556555

test@gmail.com Lihat Lampiran

Kode dan Nama KBLI Status Penanaman Modal Akses Kepabeanan PMA

1. NIB merupakan identitas Pelaku Usaha dalam rangka pelaksanaan kegiatan berusaha dan berlaku selama enjalankan kegiatan usaha sesuai ketentuan peraturan perundang-unda

- 2. NIB adalah bukti Pendaftaran Penanaman Modal/Berusaha yang sekaligus merupakan pengesahan Tanda Daftar Perusahaan, Angka Pengenal Importir, hak akses kepabeanan dan bukti pemenuhan Iaporan pertama kewajiban Lapor Ketenagakerjaan di Perusahaan (WLKP).
- Lembaga OSS berwenang untuk melakukan evaluasi dan/atau perubahan atas izin usaha (izin komersial/operasional) sesuai ketentuan perundang-undangan.
- Lembaga OSS berwenang memperbaiki status atas API-U atau API-P sesuai karakteristik pelaku usaha (perseorangan atau non-perseorangan). Ke-efektifan API sesuai dengan standar yang ditetapkan Kementerian
- 5. Seluruh data yang tercantum dalam NIB dapat berubah sesuai dengan perkembangan kegiatan berusaha
- Apabila di kemudian hari temyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan tanggal

Nomor Telepon Nomor Fax

Email

: 27 April 2020

Oleh : Badan Koordinasi Penanaman Modal



Sumber: Website resmi DPMPTSP Kota Banda Aceh, 2021

Kemudian pada penerbitan izin usaha berdasarkan komitmen pelaku usaha non perseorangan diharapkan memenuhi pemenuhan komitmen untuk untuk memperoleh izin usaha. Izin usaha yang sudah dikeluarkan apabila

memiliki keterangan untuk menyelesaikan komitmen maka izin usaha tersebut belum berlaku efektif. Untuk mengefektifkannya pelaku usaha wajib melakukan pemenuhan komitmen. Apabila pelaku usaha sudah menyelesaikan pemenuhan komitmen dan rekomendasi izin lainnya maka izin usaha dinyatakan berlaku efektif oleh sistem *OSS*. Berikut contoh Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dibawah ini:

Gambar 4.2 Contoh Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)



### PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

### IZIN USAHA (Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP))

Berdasarkan ketentuan Pasal 19 ayat (2) dan Pasal 32 Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, untuk dan atas nama Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, Bupati/Walikota, Lembaga OSS menerbitkan Izin Usaha Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) kepada:

Nama Usaha : PT JAYA PURNAMA SARI

Nomor Induk Berusaha : 0220008422772

Alamat Kantor / : Jl. Jend. Sudirman Timur NO 12 A, Kel. Cangkeh Nan Xx, Korespondensi Kec. Lubuk Begalung, Kota Padang, Prov. Sumatera Barat

Kode KBLI : 4721

Nama KBLI : PERDAGANGAN ECERAN BUAH-BUAHAN

Nomor Proyek : 202004-2713-3731-8496-371

Lokasi Usaha

Jl. Olah Raga I, Kel. Cililitan, Kec. Kramatjati, Kota Adm.

Jakarta Timur, Prov. DKI Jakarta

- Pelaku Usaha wajib menyelesaikan komitmen perizinan sesuai peraturan perundangundangan.
- Pelaku usaha yang telah mendapatkan Izin Usaha ini dapat melakukan kegiatan sebagaimana tercantum pada Pasal 38 ayat (1) dengan tetap memperhatikan ketentuan pada Pasal 38 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018.
- Pelaku Usaha selanjutnya memproses izin komersial/operasional jika dipersyaratkan sesuai peraturan perundang-undangan sebelum melakukan kegiatan komersial/operasional.
- Apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Tanggal Terbit Izin Usaha

: 12 Mei 2020



Sumber: Website resmi DPMPTSP Kota Banda Aceh, 2021

Peneliti kembali menanyakan kepada pelaku usaha tentang efektifitas pelaksanaan sistem OSS (*Online Single Submission*). Beliau mengatakan bahwa:

"Dari segi pelaksanaan nya saya rasa sudah efektif, dalam pengurusan izin sudah tidak terlalu ribet dan berbelit-belit serta tidak memakan waktu terlalu lama, tapi pada saat terjadinya gangguan jaringan pada saat proses pendaftaran izin usaha berlangsung itu sangat mengganggu dan menghambat proses pendaftaran izin usaha saya disuruh menunggu sampai beberapa hari sampai jaringan sudah stabil untuk melakukan pendaftaran izin usaha."

Berdasarkan hasil penelitian peneliti mengenai efektivitas pelaksanaan dari sistem OSS (*Online Single Submission*) pada DPMPTSP Kota Banda masih terkendala beberapa hambatan. Hambatan yang paling menhambat sistem OSS sendiri ialah sering terjadinya gangguan jaringan serta server yang eror ketika diakses. Seperti yang kita tahu bahwa jaringan internet merupakan hal yang sangat penting dalam proses pelayanan perizinan yang berbasis online, apabila jaringan internet terganggu maka pelayanan tidak bisa berlangsung dengan efektif.

### 4.1.4. Sistem Pengawasan dan Pengendalian

Pengawasan secara manual dianggap belum efektif karena masih ditemukan pelanggaran-pelanggaran dalam pelayanan perizinan sehingga dibutuhkan sistem yang dapat memperketat pengawasan pelayanan perizinan

-

Wawancara dengan pelaku usaha, 12 Juli 2021

usaha yang mempermudah pegawai dalam pengawasan dan juga pelaku usaha untuk mendapatkan hak dalam pelayanan. Melalui sistem OSS pemerintah dapat ikut serta dalam mengawasi perusahaan yang melakukan penanaman modal.

Pengawasan itu sendiri merupakan proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang diterapkan, sehingga penting dilakukannya pengawasan dalam pelaksanaan seluruh rangkaian kegiatan agar memastikan setiap kegiatan dan hasil yang didapat sesuai dengan rencana awal yang telah dibuat sebelumnya. Pengawasan terhadap Perizinan Berusaha Berbasis Resiko diatur dalam Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko.

Berikut wawancara peneliti Kasi Pengendalian dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal, terkait Pengawasan terhadap Pelaku Usaha yang telah mendapatkan Perizinan Berusah. Beliau mengatakan:

"Pengawasan pelaksanaan Penanaman Modal bagi Pelaku Usaha yang telah mendapatkan Perizinan Berusaha sudah terintegrasi dan terkoordinir antara Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, administrator KEK dan badan pengusahaan KPBPB. Sedangkan pengawasan terhadap Pelaku Usaha Mikro dan Pelaku Usaha Kecil dilakukan melalui pembinaan, pendampingan serta penyeluruhan terkait kegiatan

usaha.",48

Pelaksanaan Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagaimana dimaksud pada Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko memuat:<sup>49</sup>

- a. Perencanaan inspeksi lapangan tahunan
- b. Perangkat kerja Pengawasan
- c. Laporan berkala dari Pelaku Usaha
- d. Pembinaan dan sanksi
- e. Penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha
- f. Pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya
- g. Tindakan administratif atas dasar permohonan Pelaku Usaha atau putusan pengadilan.

Jenis Pengawasan yang dilakukaan adalah pengawasan rutin yang merupakan jenis pegawasan yang terjadwal dan terencana yang terdiri dari laporan berskala dan inspeksi lapangan. Selain dilakukannya pengawasan rutin juga dilakukannya pengawasan insidental yaitu jenis pengawasan yang dilakukan sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan.

Sebagaimana wawancara peneliti dengan Kasi Pengendalian dan Pengawasan, terkait pengawasan perizinan berusaha. Beliau menyatakan

<sup>48</sup> Wawancara dengan Kasi Pengendalian dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal, DPMPTSP Kota Banda Aceh, 12 Juli 2021

Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko

### bahwa:

"Dengan dilakukannya pengawasan rutin dan pengawasan insidental serta inpeksi lapangan yang dimanan pengawasan perizinan berusaha berbasis resiko untuk memeriksa kesesuian data data dan informasi dengan pelaksanaan kegiatan usaha. Untuk resiko rendah dan menengah rendah dilaksanakan sekali dalam setahun untuk setiap lokasi usaha. Dengkan untuk resiko menengah tinggi dan tinggi dilaksanakan dua kali dalam satu tahun untuk setiap lokasi usaha."<sup>50</sup>

Bentuk inspeksi lapangan yaitu dengan pembinaan yang berupa pendampingan dan penyuluhan yang meliputi kegiatan fasilitas penyelesaian permasalahan yang dihadapi pelaku usaha, pemberian penjelasan, konsultasi dan pemeriksaan administratif dan fisik yang meliputi kegiatan pengecekan lokasi usaha, realisasi nilai penanaman modal, tenaga kerja, mesin atau peralatan,bangunan atau gedung, kewajiban terkait fasilitas.

Kemudian peneliti kembali bertanya apakah pengawasan perizinan tersebut sudah efektif diterapkan. Beliau menyebutkan bahwa:

"Dari segi pelaksaan pengawasannya sudah efektif akan tetapi masih banyak pelaku usaha yang tidak melakukan kewajiban, tanggung jawab dan kriteria minimum realisasi penanaman modal. Pelaku usaha juga tidak menyampaikan LKKPM selama dua periode berturutturut. Pelaku usaha juga tidak merialisasikan kegiatan usaha sesuai jangka waktu perkiraan mulai berproduksi/beroprasi yang tercantum dalam sistem OSS. Pelaku usaha juga tidak menjalankan kewajiban kemitraan selama menjalankan kegiatan usaha dalam jangka waktu

Wawancara dengan Kasi Pengendalian dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal, DPMPTSP Kota Banda Aceh, 12 Juli 2021

paling lama satu tahun sejak jangka waktu produksi komersial dimulai serta masih banyaknya pelaku usaha yang belum menyeselaikan pemenuhan komitmen."<sup>51</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pengawasan perizinan berusaha masih terdapat pelaku usaha yang masih melanggar pelanggaran-pelanggaran terkait pengurusan perizinan usaha yang dapat dikenakan sanksi berupa peringatan tertulis, penghentian sementara kegiatan usaha, pencabutan perizinan berusaha, serta pencabutan perizinan berusaha untuk menunjang kegiatan usaha. Dan juga apabila ditemukan ketidaksesuaian ataupenyimpangan, kementerian, lembaga,dan/atau Pemerintah Daerah mengambil tindakan berupa peringatan, penghentian sementara kegiatan berusaha, pengenaan denda administratif dan/atau pencabutan perizinan berusaha.

## 4.2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Evektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem Online Single Submission (OSS)

### 4.2.1. Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor pendukung prosedur pelayanan yaitu sarana dan prasarana. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dalam beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan perizinan pada masyarakat agar lebih efektif dan efesien. Untuk itu sarana dan prasarana dapat dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu proses pelayanan itu sendiri, begitu pula sebaliknya, jika sarana dan prasarana kurang memadai maka bisa menghambat prosedur pelayanan.

Wawancara dengan Kasi Pengendalian dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal, DPMPTSP Kota Banda Aceh, 12 Juli 2021

Berikut wawancara peneliti dengan sekretaris DPMPTSP Kota Banda Aceh terkait sarana dan prasana yang ada di DPMPTSP Kota Banda Aceh. Beliau menyebutkan bahwa:

> "Sarana dan Prasarana yang tersedia di DPMPTSP Kota Banda Aceh sudah sangat memadai, dengan lokasi DPMPTSP yang tergabung dengan MPP Kota Banda Aceh. Sarana dan prasana yang didukung di MPP dan DPMPTSP Kota Banda Aceh seperti ruang bermain anak, pojok baca, musholla, cafeteria, ruang laktasi, kursi pijat, layar sentuh (Touch Screen) untuk pengambilan nomor atrian, layanan konsultasi, layanan khusu<mark>s wanita terkh</mark>us<mark>us untuk</mark> penyandang disabilitas MPP dan DPMPTSP meny<mark>ed</mark>iakan sarana dan prasarana seperti Lift, kursi roda, toilet difabel serta counter layanan prioritas."52

Pemerintah Kota Banda melalui DPMPTSP terus berinovasi dalam meningkatkan sarana dan prasarana sebagai salah satu upaya memberikan layanan prima kepada masyarakat. Baru-baru ini DPMPTSP menghadirkan fasilitas sarana pojok baca digital (Pocadi) bagi pengunjung yang datang ke MPP Kota banda Aceh.

Sebagaimana wawancara peneliti dengan sekretaris DPMPTSP Kota Banda Aceh, beliau menyatakan bahwa:

"Fasilitas Pocadi ini merupakan arahan dari Wali Kota banda Aceh dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang berkunjung di MPP Kota Banda aceh. Pocadi sendiri merupakan tempat membaca yang memberikan sebuah konsep lavanan

perpustakaan dengan menyediakan layanan digital (e-book) dan layanan buku tercetak dengan ruang baca yang nyaman."53

Dalam hasil peneltian peneliti di lapangan mengenai sarana dan prasarana, DPMPTSP Kota Banda Aceh juga dilengkapi dengan sistem keamanan yang canggih dengan tersedianya CCTV di setiap sudut ruangan agar memberikan rasa aman kepada masyarakat yang berkunjung. Selain itu DPMPTSP memiliki fasiltas wifi dalam mengakses jaringan internet, mengingat DPMPTSP sudah terfokus pada layanan yang berbasis online akan tetapi fasilitas tersebut tidak bisa diakses oleh masyarakat yang berkunjung di DPMPTSP Kota Banda Aceh.

### 4.2.2. Kapasitas SDM

Sumber Daya Manusia adalah suatu hal yang penting dalam usaha apapun karena kualitas dari hal tersebut sangatlah menentukan kinerja dari suatu perusahaan atau organisasi. Pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi penentu keberhasilan dari suatu organisasi atau perusahaan. Pemberian pelayanan pada masyarakat secara maksimal dan professional akan mengakibatkan kepuasan yang diterima oleh masyarakat ataupun pelaku usaha yang bermohon perbitan izin. Dalam arti lain, bahwa pengelolaan sumber daya manusia dengan berdayaguna akan mampu mencapai tujuan organisasi.

SDM juga merupakan sumber keunggulan daya saing yang mampu menghadapi tantangan. Agar suatu organisasi mampu terus bertahan dan

-

Wawancara dengan sekretaris DPMPTSP Kota Banda Aceh, 7 Oktober 2021

bersaing dominasi teknologi saja tidak cukup jika tidak ditunjang oleh sumber daya manusia yang unggul. SDM dalam suatu organisasi yang dapat diandalkan untuk menggerakkan sumber daya lainnya dalam mewujudkan keunggulan bersaing adalah SDM yang mampu mengembangkan diri secara proaktif, yang mau belajar, mau bekerja keras dengan penuh semangat, dan mau bekerja sama. SDM yang dibutuhkan organisasi adalah SDM yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, responsif, terhadap perubahan-perubahan teknologi dan memiliki sikap melayani serta berintegritas tinggi.

Berikut wawancara peneliti dengan Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II, terkait SDM di DPMPTPS Kota Banda Aceh, beliau menyebutkan bahwa:

"Diliat dari aspek pangkat dan pendidikan para pegawai DPMPTSP Kota Banda aceh relatif sudah memadai terutama dikaitkan dengan persyaratan jabatan. Meskipun demikian, untuk kompetensi aktual pegawai masih perlu ditingkatkan dengan cara mengikuti pelatihan-pelatihan terkait pemberian layanan perizinan secara online." 54

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Mesin-mesin canggih yang berteknologi tinggi tidak akan bermakna tanpa adanya manusia yang menggoperasikannya yaitu Aparatur Pemerintah. Aparatur Pemerintah dituntut memiliki kompetensi dalam penyelenggraan pelayanan publik yang harus terus diperbaharui sesuai

\_

Wawancara dengan Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II, DPMPTSP Kota Banda Aceh, 7 Oktober 2021

dengan perkembangan paradigm pemerintah. Untuk meningkatkan tingkat kualitas SDM pada DPMPTSP Kota Banda Aceh para pegawai diberikan pelatihan dan pembinaan terkait penyelenggraan palayanan publik.

Hal ini didasari pada Qanun Aceh Nomor 7 Tahun 2014 tentang Ketenaga Kerjaan yang menjelaskan bahwa setiap tenaga kerja mempunyai hak dan kewajiban, serta kesempatan yang sama dalam memperoleh dan/atau meningkatkan, mengembangkan keterampilan dan keahlian kerja sesuai dengan bakat, minat dan kemampuannya melalui pelatihan kerja dan pemagangan, untuk meningkatkan kualitas produktivitas kerja. <sup>55</sup>

Dilihat dari aspek pangkat dan pendidikan sebagaimana terlihat dalam stuktur organisasi memperlihatkan bahwa pegawai DPMPTSP Kota Banda Aceh relatif cukup memadai terutama kalau dikaitkan dengan persyaratan jabatan. Meskipun demikian, kompetensi aktual pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu masih perlu ditingkatkan dengan cara mengikuti pelatihan – pelatihan terkait perizinan dan non perizinan maupun pelatihan – pelatihan lainnya. Upaya peningkatan produktivitas dan disiplin pegawai juga mendapat perhatian serius melalui berbagai strategi.

---

Qanun Aceh Nomor 7 tahun 2014 tentang KetenagaKerjaan.

### **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

### 1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Evektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem OSS (Online Single Submission)

DPMPTSP Kota Banda Aceh diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Sistem OSS (Online Single Submission) yang diterapkan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh diharapkan kepedapnnya masyarakat akan lebih mudah dalam mengurus suatu perizinan. Secara keseluruhan baik dari segi perencanaan, penyusunan, pelaksanaan serta pengawasan terkait sistem OSS belum bisa kita katakanan efektif dikarenakan masih adanya kekurangan serta hambatan dari sistem OSS itu sendiri.
- b. Faktor pendukung efektivitas pelayanan perizinan dengan sistem OSS (Online Single Submission) yaitu sarana dan prasasana yang bisa menjadi salah satu faktor pendukung prosedur pelayanan. DMPTSP Kota Banda Aceh sendiri sudah memiliki sarana dan prasarana yang sangat memadai. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu rendahnya kapasitas SDM di DPMPTSP Kota Banda Aceh yang mana kurangnya kemampuan pegawai dalam menerapkan sistem OSS terus terupdate pada setiap tahunnya.

### 1.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang dapat disajikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Diharapkan sistem OSS (Online Single Submission) yang diterapkan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh dari segi perencanaan, penyusuanan, perencanaan serta pengawasan lebih di tingkat lagi agar sistem OSS dapat berjalan dengan efektif tanpa adanya kendala dan hambatan yang menghambat sistem OSS.
- b. Mengenai hambatan efektivitas pelayanan perizinan dengan sistem OSS (Online Single Submission) yaitu: pertama, mengenai gangguan jaringan maupun gangguan server sistem OSS diharapakn pemerintah kedepannya dapat bekerja sama dengan kominfo dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Kedua, diharapkan kapasitas SDM yaitu pegawai di DPMPTSP Kota Banda Aceh diberikan pelatihan terkait sistem OSS agar ke depannya pelayanan perizinan dapat dilakukan lebih efektif lagi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### Buku:

- Abdurrahmat Fatoni. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Andi Prastowo. 2012. Metode Penelitian kualitatif. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Arikunto. 2006 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Harbaini Pasolong. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ijan. 2014. *Manajemen Pelay<mark>an</mark>an*, Jakarta: Ya<mark>pan</mark>a.
- Mahmud. 2011. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi kedua,. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moenir. A.S. 2013. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Mulyadi. 2003. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Wibowo. 2011 *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.
- Ratminto. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saldana, Hamberman dan Miles. 2014. *Analisis kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- S.P. Siagian 1978. Manajemen. Yogyakarta: Liberty.
- Simamora, B. 2008. Riset Pemasaran. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela. 2014 Reformasi Pelayanan Publik Jakarta: PT. Bumi Asara.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D.* Bandung: Alfabeta.

Wibowo. 2011. Manajemen Kinerja Jakarta: Rajawali Press

### Skripsi dan Jurnal:

- Arief Januari, 2017, Efektivitas Pelayanan Administrasi Perizinan Dengan Sistem SMS Gateway Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, Skripsi universitas sumatera utara
- Iga Rosalina, 2012. Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan. Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat, Vol. 01 No 01
- Nola alfiya, 2020, Hubungan perizinan online single submission (oss) dengan produktivitas kerja pegawai dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu Pintu (dpmptsp) kota Banda Aceh. Skripsi : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Putri, A. A. P. A. 2014. Pengaruh Keefektifan Pengendalian Internal terhadap Kecenderungan Kecurangan Akuntansi pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta. Jurnal Nominal, Vol. III N.
- Suprision. 2015. Evektivitas pelayanan pemerintah terhadap masyarakat di kecamatan rimba melintang. Jurnal Vol 3.
- Uchaimid Biridlo'i Robby dan Wiwin Tarwini, *Inovasi pelayanan perizinan melalui online single submission (oss): studi pada izin usaha di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmptsp) kabupaten bekasi*, Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan Vol. 10 Nomor 2 Tahun 2019.

### Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau Online Single Submission (OSS).

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.

Laporan Evaluasi Terhadap Perubahan Standar Operasioan Prosedur (SOP) DPMPTSP Kota Banda Aceh tahun 2020.

Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko

### Website Resmi Pemerintah:

Website Resmi DPMPTSP Kota Banda Aceh, diakses di <u>DPM-PTSP Kota Banda</u> Aceh (bandaacehkota.go.id).



### **Lampiran 1: Surat Keputusan Pembimbing**

### SURAT REPUTUSAN DEKAN FISIP UM AR ROMRY BANDA ACEH Nomor: 545/Un.08/FISIP Rp. 47.5007 (02)

#### TENTANG

## PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

### DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang

- Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakullas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
- Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat

- : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
- Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
- Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
- Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
- Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
- 7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
- 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum:
- Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 10 Februari 2021

MEMUTUSKAN

Menetapkan PERTAMA

: Menunjuk Saudara

Dr. S. Arnirul Kamar, MM, M.Si.
 Zakki Fuad Khalli, S.IP., M.Si.
 Sebagai pembimbing pertama
 Sebagai pembimbing kedua

Untuk membimbing skripsi

Nama : Adinda NIM : 170802047

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Efektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh

KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Ranity Banda

Aceh Tahun 2020.
KETIGA : Surat Keputusan

Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhimya Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya,

apabila dikemudian hari temyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di Pada Tanggal An. Rektor Dekan, Emita Dewi : Banda Aceh

: 26 Februari 2021

Rollor UliN At-Ranky Banda Acah

Perutinding yang tumumutatan untuk disebbah san diakerana

fire brownings

### Lampiran 2: Surat Permohonan Izin Penelitian

7/26/2021 Document



### KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telepon: 0651-7557321, Email: uin@ar-raniy.ac.id

Nomor: B-1207/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/06/2021

Lamp :

: Penelitian Ilmiah Mahasiswa

Kepada Yth,

Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : ADINDA / 170802047

Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Administrasi Negara

Alamat sekarang

Jl. T. Nyak Arief Lr. Panjoe No. 34 Yayasan Al-Ikhsan Asrama Putri Depag, Ds. Rukoh

: Kec. Syiah Kuala

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul Efektivitas Pelayanan Perizinan Dengan Sistem Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 03 Juni 2021

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

Berlaku sampai : 29 Oktober

2021

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.



## PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Iln, Twk. Hasyim Banta Muda Nomor 1 Telepon (0651) 22888 Faxsimile (0651) 22888, Website: Http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id, Emzil: kesbangpolbna@ymail.com

### SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor: 070/381

Dasar

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor; 64 Tahun 2011, Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.

 Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 66 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.

Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 31 Tahun 2020, tentang Standar Operasional Prosedur pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh

Membaca

Surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam B-1207/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/06/2021 Negeri Ar-Raniry Nomor: Tanggal 03 Juni 2021 Rekomendasi Permohonan tentang Penelitian/Mencari Data

Proposal Penelitian yang bersangkutan Memperhatikan

Dengan ini memberikan Rekomendasi untuk melakukan Penelitian kepada:

Nama : Adinda

Jl. T. Nyak Arief Lr. Panjoe No.34 Gp. Rukoh Kec. Syiah Kuala Kota Alamat

Banda Aceh

Pekerjaan Mahasiswi

: WNI Kebangsaan

Efektivitas Pelayanan Perizinan Dengan Sistem Online Single Submission Judul Penelitian

(OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kota Banda Aceh

: Untuk Mengetahui Efektivitas Pelayanan Perizinan Dengan Sistem Online Tujuan Penelitian

Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh (Pengumpul dan Wawancara)

Tempat/Lokasi/

Daerah Penelitian : DPM-PTSP Kota Banda Aceh

Tanggal dan/atau

Lamanya Penelitian: 3 (tiga) Bulan

Bidang Penelitian

Status Penelitian

Penanggung Jawab: Muhammad Thalal, Le., M.Si., M.Ed (Wakil Dekan Bidang Akademik

dan Kelembagaan)

Anggota Peneliti

: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Islam Universitas Islam Nama Lembaga

Negeri Ar-Raniry

Sponsor

### Dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1. Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam rekomendasi penelitian.
- Peneliti menyampaikan rekomendasi penelitian kepada Instansi/Lembaga/SKPK/Camat yang menjadi tempat/lokasi penelitian.
- Tidak dibenarkan melakukan Penelitian yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan Rekomendasi Penelitian dimaksud.
- Harus mentaati semua ketentuan peraturan Perundang-undangan, norma-norma atau adat istiadat yang berlaku.
- Tidak melakukan kegiatan yang dapat menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- Surat Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku lagi, apabila ternyata pemegang Surat ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.
- Asli dari Surat Rekomendasi Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.
- Peneliti melaporkan dan menyerahkan hasil penelitian kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.

Ditetapkan : Banda Aceh Pada Tanggal : 8 Juni 2021

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Bachtiar, S.Sos Pembina Mana Muda/ NIP. 19690913 199011 1 001

### Tembusan :

- 1. Walikota Banda Aceh;
- 2. Para Kepala SKPK Banda Aceh;
- 3. Para Camat Dalam Kota Banda Aceh;
- 4. Pertinggal.

### Lampiran 3: Daftar Pertanyaan Wawancara

### DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN DENGAN SISTEM *ONLINE*SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

- 1. Perencanaan yang matang
  - a. Apakah dalam perencanaan pelayanan perizinan dengan sistem OSS (online single submission) ini telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan?
  - b. Apakah perencanaan yang dilakukan sudah efektif?
- 2. Penyusunan program yang tepat
  - a. Program apa saja yang dibuat oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh dalam hal efektivitas pelayanan perizinan dengan sistem OSS (online single submission)?
  - b. Sudah sejauh mana program tersebut dijalankan?
  - c. Apakah program tersebut berjalan dengan efektif?
- 3. Pelaksanaan yang efektif dan efesien
  - a. Bagaimana proses pelaksanaan pelaksanaan pelayanan perizinan dengan sistem OSS (online single submission) pada DPMPTSP Kota Banda Aceh?

- b. Apakah pelaksanaan pelayanan perizinan dengan sistem OSS *(online single submission)* sudah berjalan dengan efektif dan efesien?
- 4. Pengawasan dan pengendalian
  - a. Adakah pengawasan dan pengendalian terhadap penerapan pelayanan perizinan dengan sistem OSS (online single submission)?
  - b. Bagaimana pelaksanaaan pengawasan dan pengendalian terhadap penerapan pelayanan perizinan dengan sistem OSS *(online single submission)*?
- 5. Sarana dan prasarana
  - a. Sarana dan prasana apa saja yang terdapat pada DPMPTSP Kota Banda aceh?
  - b. Apakah ada inovasi terkait sarana dan prasarana yang terdapat pada DPMPTSP Kota Banda aceh?
- 6. Kapasitas SDM
  - a. Bagaimana kapasitas SDM pada DPMPTSP Kota Banda aceh?
  - b. Apakah ada dilakukannya sosialisasi atau pelatihan mengenai sistem OSS (*Online Single Submission*) kepada pegawai DPMPTSP Kota Banda aceh?



### **SALINAN**

## PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

### PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

### NOMOR 24 TAHUN 2018

### TENTANG

### PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK

### DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

### PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

### Menimbang

- a. bahwa dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, perlu menerapkan pelayanan Perizinan Berusaha terintegrasi secara elektronik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal serta Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;

### Mengingat

- 1. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);



- 2 -

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

### MEMUTUSKAN:

Menetapkan

PERAT<mark>URAN</mark> PEMERINTAH TENTANG PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK.

### BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan:

- 1. Pemerintah Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- 2. Pemerintahan Daerah penyelenggaraan adalah urusan Pemerintah Daerah dan pemerintahan oleh dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- 3. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.



- 3 -

- 4. Perizinan Berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan dan/atau Komitmen.
- 5. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau 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.
- 6. Pelaku Usaha adalah perseorangan atau non perseorangan yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu.
- 7. Pendaftaran adalah pendaftaran usaha dan/atau kegiatan oleh Pelaku Usaha melalui OSS.
- 8. Izin Usaha adalah izin yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran dan untuk memulai usaha dan/atau kegiatan sampai sebelum pelaksanaan komersial atau operasional dengan memenuhi persyaratan dan/atau Komitmen.
- 9. Izin Komersial atau Operasional adalah izin yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota setelah Pelaku Usaha mendapatkan Izin Usaha dan untuk melakukan kegiatan komersial atau operasional dengan memenuhi persyaratan dan/atau Komitmen.
- 10. Komitmen adalah pernyataan Pelaku Usaha untuk memenuhi persyaratan Izin Usaha dan/atau Izin Komersial atau Operasional.
- 11. Lembaga Pengelola dan Penyelenggara OSS yang selanjutnya disebut Lembaga OSS adalah lembaga pemerintah non kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang koordinasi penanaman modal.



- 4 -

- 12. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah identitas Pelaku Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran.
- 13. Nomor Pokok Wajib Pajak yang selanjutnya disingkat NPWP adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
- 14. Tanda Daftar Perusahaan yang selanjutnya disingkat TDP adalah surat tanda pengesahan yang diberikan oleh Lembaga OSS kepada Pelaku Usaha yang telah melakukan Pendaftaran.
- 15. Angka Pengenal Importir yang selanjutnya disingkat API adalah tanda pengenal sebagai importir.
- 16. Nomor Induk Kependudukan yang selanjutnya disingkat NIK adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal, dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.
- 17. Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing yang selanjutnya disingkat RPTKA adalah rencana penggunaan tenaga kerja asing pada jabatan tertentu yang dibuat oleh pemberi kerja tenaga kerja asing untuk jangka waktu tertentu yang disahkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan atau pejabat yang ditunjuk.
- 18. Izin Lokasi adalah izin yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memperoleh tanah yang diperlukan untuk usaha dan/atau kegiatannya dan berlaku pula sebagai izin pemindahan hak dan untuk menggunakan tanah tersebut untuk usaha dan/atau kegiatannya.
- 19. Izin Lokasi Perairan adalah izin lokasi sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan dibidang pengelolaan wilayah pesisir dan pulau-pulau kecil.
- 20. Rencana Detail Tata Ruang yang selanjutnya disingkat RDTR adalah rencana rinci untuk rencana tata ruang wilayah kabupaten/kota.



- 5 -

- 21. Izin Lingkungan adalah izin yang diberikan kepada Pelaku Usaha yang melakukan usaha dan/atau kegiatan yang wajib Amdal atau UKL-UPL dalam rangka perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup sebagai prasyarat memperoleh izin usaha dan/atau kegiatan.
- 22. Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup yang selanjutnya disebut UKL-UPL adalah pengelolaan dan pemantauan terhadap usaha dan/atau kegiatan yang tidak berdampak penting terhadap lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan usaha dan/atau kegiatan.
- 23. Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup yang selanjutnya disebut Amdal adalah kajian mengenai dampak penting suatu usaha dan/atau kegiatan yang direncanakan pada lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan usaha dan/atau kegiatan.
- 24. Analisis Dampak Lingkungan Hidup yang selanjutnya disebut Andal adalah telaahan secara cermat dan mendalam tentang dampak penting suatu rencana usaha dan/atau kegiatan.
- 25. Rencana Pengelolaan Lingkungan Hidup yang selanjutnya disebut RKL adalah upaya penanganan dampak terhadap lingkungan hidup yang ditimbulkan akibat dari rencana usaha dan/atau kegiatan.
- 26. Rencana Pemantauan Lingkungan Hidup yang selanjutnya disebut RPL adalah upaya pemantauan komponen lingkungan hidup yang terkena dampak akibat dari rencana usaha dan/atau kegiatan.
- 27. Izin Mendirikan Bangunan Gedung yang selanjutnya disebut IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kabupaten/kota kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.



- 6 -

- 28. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
- 29. Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.
- 30. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas Informasi Elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan Informasi Elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi.
- 31. Hari ada<mark>lah hari</mark> kerja sesuai yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat.

### Pasal 2

- (1) Presiden Republik Indonesia memegang kekuasaan pemerintahan sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- (2) Kekuasaan pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diuraikan dalam berbagai urusan pemerintahan yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah.
- (3) Urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mencakup kewenangan pemberian Perizinan Berusaha, fasilitas, dan/atau kemudahan untuk pelaksanaan berusaha.

### Pasal 3

(1) Pemerintah Pusat menetapkan kebijakan penyelenggaraan kewenangan pemberian Perizinan Berusaha sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah ini dan peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait.



- 7 -

- (2) Peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan peraturan perundang-undangan yang mengatur kewenangan sektor atau kewenangan daerah dalam Perizinan Berusaha sepanjang tidak diatur dalam undang-undang dan tidak bertentangan dengan Peraturan Pemerintah ini.
- (3) Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) termasuk pemberian fasilitas dan/atau kemudahan untuk pelaksanaan berusaha.
- (4) Pemerintah Pus<mark>at mel</mark>ak<mark>ukan p</mark>embinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan kewenangan pemberian Perizinan Berusaha.

### Pasal 4

Peraturan Pemerintah ini mengatur mengenai:

- a. jenis, pe<mark>mohon, d</mark>an penerbit Perizinan Berusaha;
- b. pelaksanaan Perizinan Berusaha;
- c. reformasi Perizinan Berusaha sektor;
- d. sistem OSS;
- e. Lembaga OSS;
- f. pendanaan OSS;
- g. insentif atau disinsentif pelaksanaan Perizinan Berusaha melalui OSS;
- h. penyelesaian permasalahan dan hambatan Perizinan Berusaha melalui OSS; dan
- i. sanksi.

### BAB II

JENIS, PEMOHON, DAN PENERBIT PERIZINAN BERUSAHA

Bagian Kesatu

Jenis Perizinan Berusaha

Pasal 5

Jenis Perizinan Berusaha terdiri atas:

a. Izin Usaha; dan



- 8 -

b. Izin Komersial atau Operasional.

### Bagian Kedua Pemohon Perizinan Berusaha

### Pasal 6

- (1) Pemohon Perizinan Berusaha terdiri atas:
  - a. Pelaku Usaha perseorangan; dan
  - b. Pelaku Usaha non perseorangan.
- (2) Pelaku Usaha perseorangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan orang perorangan penduduk Indonesia yang cakap untuk bertindak dan melakukan perbuatan hukum.
- (3) Pelaku Usaha non perseorangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas:
  - a. perseroan terbatas;
  - b. perusahaan umum;
  - c. perusahaan umum daerah;
  - d. badan hukum lainnya yang dimiliki oleh negara;
  - e. badan layanan umum;
  - f. lembaga penyiaran;
  - g. badan usaha yang didirikan oleh yayasan;
  - h. koperasi;
  - i. persekutuan komanditer (commanditaire vennootschap);
  - j. persekutuan firma (venootschap onderfirma); dan
  - k. persekutuan perdata.

Lampiran 5: Dokumentasi



.





