

## **EFEKTIFKAH PELAYANAN IZIN USAHA *ONLINE SINGLE SUBMISSION*? STUDI KASUS PADA DPMPTSP KOTA DEPOK PROVINSI JAWA BARAT**

**MUTIA NABELLA SENTOSA, ANDI MASRICH**

Institut Pemerintahan Dalam Negeri  
mutia.nabella@yahoo.com, andimasrich@gmail.com

**Abstract:** *This qualitative research aims to reveal how to determine the effectiveness of the Online Single Submission business license service with a case study at DPMPTSP Depok City, West Java Province. Measuring effectiveness is generally used with the following methods: (1) program success; (2) target success; (3) satisfaction with the program; and (4) achievement of overall goals. Data collection techniques used are interviews and documents. The informants in this study are policy implementers and target groups. Based on the results of the study it was concluded that the Online Single Submission business license service at DPMPTSP Depok City, West Java Province is said to be quite effective, although there are still obstacles in the implementation of this service. The obstacle faced by the Depok City DPMPTSP in this service is that there are still business actors who manage this permit through a service bureau which is the cause of the OSS system in Depok City not being fully effective.*

**Keywords:** *Policy effectiveness, Online Licensing, Online Single (OSS)*

**Abstrak:** Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui efektifkah pelayanan izin usaha Online Single Submission dengan studi kasus pada DPMPTSP Kota Depok Provinsi Jawa Barat. Pengukuran efektivitas secara umum digunakan dengan metode: 1) keberhasilan program; (2) keberhasilan sasaran; (3) kepuasan terhadap program; dan (4) pencapaian tujuan menyeluruh. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumen. Adapun informan dalam penelitian ini adalah pelaksana kebijakan dan kelompok sasaran. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa pelayanan izin usaha Online Single Submission pada DPMPTSP Kota Depok Provinsi Jawa Barat dikatakan cukup efektif, walaupun masih terdapat hambatan dalam pelaksanaan pelayanan ini. Adapun kendala yang dihadapi oleh DPMPTSP Kota Depok dalam pelayanan ini adalah masih ditemukan pelaku usaha yang mengurus perizinan ini melalui biro jasa yang menjadi penyebab sistem OSS di Kota Depok belum sepenuhnya berjalan efektif.

**Kata Kunci:** Efektivitas Kebijakan, Perizinan Online, Online Single Submission

### **A. Pendahuluan**

Tiga jenis pelayanan yang diberikan kepada publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 5 Ayat 1 yaitu “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.” Salah satu wujud pelayanan administratif adalah pelayanan perizinan. Perizinan *online* merupakan salah satu bentuk kemajuan teknologi di bidang pemerintahan yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan perizinan terhadap masyarakat. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang efektif dan efisien yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pemerintah mengatur sistem perizinan berusaha *online* di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dan menerapkan perizinan *Online Single Submission* (OSS). Selanjutnya, digantikan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang menyebabkan adanya perubahan OSS menjadi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Sistem Perizinan *Online Single Submission* yang selanjutnya disebut Sistem OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh lembaga OSS untuk penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai organisasi perangkat daerah di tingkat

pemerintah provinsi atau pemerintah kabupaten/kota yang melaksanakan pelayanan perizinan di daerah dan diatur pada Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Pelayanan Perizinan Berusaha di daerah yang dilaksanakan oleh DPMPTSP wajib menggunakan sistem OSS yang dikelola oleh Pemerintah Pusat dan memberikan peluang bagi Pemerintah Daerah untuk mengembangkan sistem pendukung pelaksanaan OSS sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan Pemerintah Pusat.

Kota Depok sebagai kota metropolitan yang banyak dihuni oleh kaum urban, sentra industri dan kawasan perdagangan dan letaknya yang berbatasan langsung dengan ibukota negara menjadikan Depok sebagai salah satu daerah penyangga ibukota dengan kegiatan perekonomian berjalan secara kontinu. Depok juga sudah lebih dulu memiliki aplikasi perizinan *online* selain OSS-RBA yaitu Si-Mpok (Sistem Perizinan Kota Depok). Sehingga pelaku usaha sudah menggunakan perizinan *online* sebelum adanya OSS.

Berikut rekapitan permohonan perizinan usaha melalui OSS-RBA di Kota Depok tahun 2018 s/d 2021 dirinci ke dalam Tabel 1 berikut:

**Tabel 1**  
**Rekapitulasi pelayanan perizinan berusaha OSS-RBA Tahun 2018 s/d 2022**  
**berdasarkan Tingkat Risiko**

TINGKAT RISIKO TAHUN	RENDAH	MENENGAH RENDAH	MENENGAH TINGGI	TINGGI	JUMLAH
2018	108	42	14	54	218
2019	158	39	16	13	226
2020	457	176	56	25	714
2021	3.981	2.104	172	70	6.327
2022	4.032	2.214	193	84	6.523
JUMLAH	8.736	4.575	451	246	14.008

Sumber : DPMPTSP Kota Depok, 2022

Berdasarkan Tabel 1 total jumlah perizinan berusaha di Kota Depok yang mendaftar melalui aplikasi OSS-RBA hingga tahun 2022 sebanyak 14.008 permohonan. Rincinya pada tahun 2018 sebanyak 218 pemohon, 2019 sebanyak 226 permohonan, 2020 sebanyak 714 pemohon dan permohonan perizinan meningkat pada tahun 2021 sebanyak 6.327 pemohon. Pada tahun 2022, 4.032 pemohon dengan risiko tingkat rendah, 2.214 risiko menengah rendah, 193 risiko menengah tinggi, dan 84 risiko tinggi. Berdasarkan tingkat risiko, terdapat 4 (empat) tingkat risiko yaitu : (a) tingkat risiko rendah sebanyak 8.736 perizinan; (b). tingkat risiko menengah rendah sebanyak 4.575 perizinan; (c) tingkat risiko menengah tinggi sebanyak 451 perizinan; (d) tingkat risiko tinggi sebanyak 246 perizinan.

Adanya peningkatan jumlah pelaku usaha dalam pendaftaran izin OSS-RBA ini tidak menjamin bahwa OSS-RBA tidak menimbulkan masalah. Fenomena yang terjadi di lapangan ketika OSS diterapkan adalah masih ditemukannya keluhan pelaku usaha terkait perizinan *online* ini. Di antaranya masih ada pelaku usaha yang belum paham dan merasa kesulitan ketika menggunakan website OSS, masyarakat merasa khawatir jika terjadi kekeliruan saat menginput data karena tidak memahami prosedur tersebut. Akibatnya, jalan pintas yang dicari masyarakat adalah dengan menggunakan jasa pihak lain untuk mendaftarkan izin usaha tersebut. Tentunya, pendaftaran yang seharusnya tidak membutuhkan biaya menjadi mengeluarkan biaya ketika menggunakan jasa tersebut. Selain itu juga terdapat aturan perizinan antara pemerintah pusat dan daerah masih belum sinkron.

Kemajuan perkembangan teknologi saat ini menimbulkan berbagai macam tuntutan dari sumber daya manusia agar mampu bergerak mengikuti perkembangan zaman demi mencapai

kepentingan yang dituju. Pemerintah berupaya memberikan kebijakan yang dianggap mampu diterima dan diterapkan dalam masyarakat. Berdasarkan fenomena di atas, muncul keinginan peneliti untuk melihat bagaimana efektivitas pelayanan izin usaha *Online Single Submission* (OSS) pada DPMPTSP Kota Depok Provinsi Jawa Barat.

## B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mencari, mendalami, menganalisis dan menjelaskan gambaran dari fenomena-fenomena yang terjadi. Menggunakan data primer dan sekunder untuk melakukan penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian ini adalah (1) Kepala Bidang Pelayanan DPMPTSP Kota Depok, Bapak Drajat Karyoto, S.STP, (2) Pengadministrasi Izin Usaha, Bapak Niko Pahlawan, A.Md, (3) Petugas Pendampingan (Asistensi) OSS-RBA, Bapak Nanda, Petugas loket OSS-RBA DPMPTSP Kota Depok, Bapak Rijal, (4) perwakilan KADIN Kota Depok, Bapak Nurjaman, SH, dan (5) pelaku usaha sebanyak 5 orang sebagai sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *interview*/ wawancara dan dokumen. Data dianalisis dengan menggunakan analisis data model Miles dan Huberman dalam Nurdin dan Hartati (2019:208-209) yaitu kodifikasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## C. Pembahasan dan Analisa

### 1. Efektivitas pelayanan izin usaha *Online Single Submission*, studi kasus pada DPMPTSP Kota Depok Provinsi Jawa Barat

**Keberhasilan Program.** Keberhasilan program ini dilihat dari sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan, apakah efektif dan dapat dijalankan sesuai dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut peneliti, dalam penelitian ini program yang dijalankan sudah berhasil. Berikut data jumlah pegawai pelayanan OSS-RBA di DPMPTSP Kota Depok pada Tabel 2

**Tabel 2**  
**Jumlah Pegawai Pelayanan OSS-RBA DPMPTSP Kota Depok**

Jabatan	Jumlah
Pengadministrasi Izin Usaha (Admin OSS)	1
Petugas Loker OSS	2
Pendamping Pelayanan OSS	1
<b>Jumlah</b>	<b>4</b>

Sumber : Diolah peneliti, 2022

Pelaksana kebijakan pada DPMPTSP Kota Depok sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik dan memberikan pelayanan perizinan OSS secara optimal dengan membentuk 1 tim yang terdiri dari 4 orang yang sudah dibekali ilmu dan paham tentang OSS dengan rincinya 1 orang administrasi izin usaha (admin OSS), 2 orang petugas loket, dan 1 orang pendamping pelayanan OSS.

**Keberhasilan Sasaran.** Keberhasilan sasaran dalam penelitian ini adalah efektivitas yang ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek sasaran, dalam arti efektivitas diukur dengan seberapa jauh tingkat sasaran dalam program atau kebijakan dari pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelaksana sudah melaksanakan sosialisasi kepada pelaku usaha sebagai sasaran kebijakan meskipun sosialisasi hanya dilakukan sebanyak 2 kali selama 1 tahun.

**Kepuasan Terhadap Program.** Merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan penerima program tersebut. Kepuasan dirasakan oleh para penerima terhadap kualitas program yang telah diterima. Semakin berkualitas program yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh penerima semakin tinggi, maka dapat menimbulkan penilaian yang baik terhadap pembuat dan pelaksana program atau kebijakan tersebut dalam hal ini pemerintah. Berdasarkan hasil penelitian, pelaku usaha sebagai sasaran kebijakan tersebut merasakan kemudahan sejak adanya perizinan OSS

ini. Kemudahan yang dirasakan seperti proses pelayanan yang cepat, lebih efektif dan efisien. Namun kendala lainnya adalah masih ditemukan pelaku usaha yang belum paham penggunaan aplikasi izin OSS ini sehingga ada yang menggunakan biro jasa dan mengeluarkan biaya untuk mengeluarkan izin usahanya.

**Pencapaian Tujuan Menyeluruh.** Pada aspek ini, peneliti ingin mengetahui sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan dari pelayan izin usaha OSS ini. DPMPSTP Kota Depok sudah semaksimal mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait urusan perizinan, OSS khususnya kepada pelaku usaha yang ingin mendaftarkan izin usahanya.

**Tabel 3**  
**Rekapitulasi pelayanan perizinan berusaha OSS-RBA Tahun 2018 s/d 2022 berdasarkan Uraian Status Respon**

<b>TINGKA T RISIKO TAHUN</b>	<b>TERVERIFIKASI OTOMATIS</b>	<b>MENUNGGU VERIFIKASI PERSYARATAN</b>	<b>IZIN TERBIT/SS TERVERIFIKASI</b>	<b>JUMLAH</b>
<b>2018</b>	163	39	16	218
<b>2019</b>	129	57	40	226
<b>2020</b>	529	111	74	714
<b>2021</b>	5.521	452	354	6.327
<b>2022</b>	3.520	1.748	1.255	6523
<b>JUMLAH</b>	9.862	2.407	1.739	14.008

Sumber : DPMPSTP Kota Depok, 2022

Berdasarkan Tabel 3, jumlah perizinan yang terverifikasi lebih banyak berarti pelaku usaha sudah cukup paham dan mengerti kelengkapan persyaratan izin usaha tersebut berdasarkan tingkat risikonya. Adanya peningkatan jumlah pelaku usaha yang mengurus izin usaha melalui OSS dan data jumlah perizinan yang terverifikasi otomatis lebih banyak daripada status uraian respon lainnya menandakan bahwa tujuan pelayanan izin OSS di Kota Depok ini sudah tercapai secara menyeluruh.

#### **D.Penutup**

Efektivitas pelayanan izin usaha *Online Single Submission* pada DPMPSTP Kota Depok Provinsi Jawa Barat dikatakan cukup efektif, walaupun masih terdapat hambatan dalam pelaksanaan pelayanan ini. DPMPSTP Kota Depok sudah berusaha memberikan pelayanan optimal kepada pelaku usaha yang membutuhkan pelayanan perizinan dengan menyediakan petugas yang siap mendampingi dan membantu pelaku usaha dalam mendaftarkan izin usahanya dalam hal ini OSS. Pelaku usaha hanya perlu datang ke DPMPSTP Kota Depok dengan membawa persyaratan yang akan diinput oleh OSS hingga menunggu izin usaha keluar. Adapun kendala yang dihadapi oleh DPMPSTP Kota Depok dalam pelayanan ini adalah masih ditemukan pelaku usaha yang mengurus perizinan ini melalui biro jasa. Tentunya hal ini mengeluarkan biaya yang dibebankan kepada pelaku usaha tersebut. Ketidakhahaman pelaku usaha menggunakan internet dan mengaplikasikan sistem OSS menjadi penyebab utama pelaku usaha menggunakan biro jasa. Padahal, jika pelaku usaha mendaftarkan sendiri izin usahanya atau mengunjungi DPMPSTP secara langsung tidak akan mengeluarkan biaya apapun dan pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

#### **Daftar Pustaka**

- Nurdin, Ismail dan Hartati, Sri. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Surabaya
- Simamora, Henry. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gramedia, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko  
Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah