



## Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development



+62 821-7074-3613



[ranahresearch@gmail.com](mailto:ranahresearch@gmail.com)



<https://jurnal.ranahresearch.com/>



### **Pelaksanaan Pendampingan Online Single Sub-Mission (Oss) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpm-Ptsp) Provinsi Sumatera Barat**

**Diki Mulya Putra<sup>1</sup>, Jumiati<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Jurusan Psikologi, Universitas Negeri Padang, [dikimulyaputra@gmail.com](mailto:dikimulyaputra@gmail.com)

<sup>1</sup>Jurusan Psikologi, Universitas Negeri Padang, [jumiati@fis.unp.ac.id](mailto:jumiati@fis.unp.ac.id)

Corresponding Author: [dikimulyaputra@gmail.com](mailto:dikimulyaputra@gmail.com)

**Abstract:** *The purpose of this study is to describe the implementation of the Online Single Submission (OSS) Business Licensing Service at the West Sumatra One-Stop Investment and Integrated Services Service (DPMPTSP) and to identify the obstacles. This type of research is descriptive qualitative. With the focus of research on OSS assistance to DPMPTSP West Sumatra consisting of registering business licenses, issuing business licenses, business actors fulfilling commitments, facilitating, and taking into account obstacles in their implementation. The technique used is purposive sampling by conducting observations, interviews and documentation with key informants and informants, namely the Head of the Licensing Section and OSS Operator Staff and business actors who use OSS assistance services at DPMPTSP West Sumatra. The results of the study concluded that the implementation of OSS valid licensing services at DPMPTSP West Sumatra which refers to Government Regulation Number 24 of 2018 concerning Electronically Integrated Business Licensing Services has not run optimally because there is still a digital gap, lack of understanding of business actors in using the OSS system in terms of registration and data filling in the process of issuing business licenses. From the point of view of business actors fulfilling commitments, the management of permits required to fulfill commitments has not been integrated. In terms of facilities, West Sumatra DPMPTSP is lacking in terms of the number of OSS operators serving OSS assistance. As well as in terms of supervision, supervision has not been carried out on business actors who have not completed the fulfillment of commitments by DPMPTSP West Sumatra. Obstacles in its implementation are the existence of a digital divide from business actors, internet network disruptions and servers from the OSS system.*

**Keyword:** Online Single Submission (OSS), Assistance, Business Licensing, NIB, DPMPTSP

**Abstrak:** *Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Sumatera Barat serta untuk mengidentifikasi hambatannya. Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif. Dengan fokus penelitian pendampingan OSS pada DPMPTSP Sumatera Barat terdiri dari pendaftaran izin usaha, penerbitan izin usaha,*

*pelaku usaha melakukan pemenuhan komitmen, fasilitasi, serta dengan memperhatikan hambatan dalam pelaksanaannya. Teknik yang digunakan yakni purposive sampling dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi kepada key informan dan informan yakni Kepala Seksi Perizinan serta Staf Operator OSS dan pelaku usaha yang menggunakan layanan pendampingan OSS di DPMPTSP Sumatera Barat. Hasil penelitian disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan ber saha OSS pada DPMPTSP Sumatera Barat yang mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik belum berjalan maksimal karena masih terjadinya kesenjangan digital kurangnya pemahaman pelaku usaha dalam menggunakan sistem OSS dari segi pendaftaran dan pengisian data pada proses penerbitan izin usaha. Dari segi pelaku usaha melakukan pemenuhan komitmen belum terintegrasinya pengurusan perizinan yang dibutuhkan untuk memenuhi komitmen. Dari segi fasilitas DPMPTSP Sumatera Barat kurang dalam hal jumlah operator OSS yang melayani pendampingan OSS. Serta dari segi pengawasan belum dilakukan pengawasan terhadap pelaku usaha yang belum menyelesaikan pemenuhan komitmen oleh DPMPTSP Sumatera Barat. Hambatan dalam pelaksanaannya adalah adanya kesenjangan digital dari pelaku usaha, terjadi gangguan jaringan internet dan server dari sistem OSS.*

**Kata Kunci:** Online Single Submission (OSS), Pendampingan, Perizinan Usaha, NIB, DPMPTSP

---

## **PENDAHULUAN**

Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat (Arrum, 2019). Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota, dan izin untuk melakukan suatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan. Proses perizinan merupakan faktor penting dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha bagi masyarakat (Suhayati, 2018).

Pemerintah Indonesia selalu berupaya untuk meningkatkan efisiensi dalam kegiatan usaha dengan percepatan pelaksanaan berusaha yang disusun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui 1 (satu) Sistem Perizinan Berusaha secara Elektronik Online Single Submission (OSS) (Robby,2019). Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik atau Online Single Submission (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. Sistem OSS ditujukan untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, serta mempermudah Pelaku Usaha, baik perorangan maupun non perorangan untuk mempermudah pendaftaran/pengurusan perizinan kegiatan usaha seperti misalnya Izin Lingkungan, Izin Mendirikan Bangunan, dan lain sebagainya (Izhandri, 2018).

Pengurusan Nomor Izin Berusaha melalui Sistem OSS seharusnya dilakukan oleh pelaku usaha, namun sangat banyak pelaku usaha yang tidak mengerti terhadap data yang dibutuhkan system OSS terkait penerbitan NIB diantaranya pelaku usaha tidak mengerti tentang data legalitas perusahaan seperti anggaran dasar perusahaan, data pribadi yang tidak sinkron dari Dukcapil, Fitur penentuan lokasi usaha yang belum sinkron dengan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW), dan Rencana Detail Tata Ruang (RDTR), dan NPWP yang belum memenuhi kewajiban perpajakan. Apabila salah satu syarat data pelaku usaha tidak terpenuhi maka penerbitan NIB dari system OSS ditangguhkan, maka banyak pelaku usaha

langsung datang ke DPM PTSP untuk dilakukan pendampingan dalam mengakses system OSS agar NIB segera dapat diterbitkan. Jika ada kekurangan data pelaku usaha maka tenaga pendamping system OSS dapat memberikan sosialisasi kepada pelaku usaha untuk melengkapi data legalitas usaha. Selain masalah tersebut pelaku usaha juga tidak mengerti tentang perubahan perundang-undangan yang berlaku dalam berusaha misalnya disharmoni antara PP 24 tahun 2018 dengan UU No 15 Tahun 2017 tentang Penanaman Modal dan UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Hal ini terkait dengan kewenangan memberi izin yang sebelumnya ditangani kepala daerah sekarang berpindah ke lembaga OSS. Fungsi lembaga perizinan yang tadinya dilegasikan UU Penanaman Modal kepada PTSP sekarang bergeser ke lembaga OSS.

Dengan adanya layanan perizinan dengan sistem elektronik ini masyarakat hanya perlu mendatangi kantor dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terdekat dan akan didampingi oleh petugas dalam menyelesaikan permasalahan perizinan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyebutkan bahwa 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.

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga telah menerapkan sistem perizinan berbasis elektronik OSS pada 2018. Dalam penerapan OSS di Dinas PTSP Sumatera Barat, masih banyak ditemukan berbagai kendala klise yang terjadi dan dirasakan oleh pemerintah daerah di seluruh wilayah Indonesia. Dalam pelaksanaannya, perizinan berusaha OSS masih menemui kendala, antara lain system computer antar kementerian dan lembaga yang belum terkoneksi dengan baik dan masih sangat sedikit kabupaten/kota yang memiliki Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) sebagai dasar pemberian izin lokasi. Selain itu Pengusaha juga ikut mengeluhkan sistem OSS yang sulit diakses (Suhayati, 2018). Selain itu pelaksanaan OSS masih bermasalah baik dipusat maupun daerah. Dari tingkat pusat, OSS belum terintegrasi secara penuh dengan sistem perizinan kementerian dan lembaga. Sementara itu, di daerah masih banyak pemerintah daerah yang masih lebih mengandalkan sistem perizinan daerah mandiri berbasis aplikasi (Mahardika, *Bisnis.com*, 11 sep 2019). Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) juga masih menemukan sejumlah masalah terhadap Sistem Pelayanan Perizinan Terintegrasi Berbasis Elektronik atau Online Single Submission (OSS) di beberapa daerah dan pusat. Dari hasil studi dilakukan terdapat tiga aspek yang berperan pada sukses atau gagalnya implementasi OSS, yakni regulasi, sistem, dan tata laksana (*Dwi Aditya Putra: Liputan6.com*, 11 sep 2019).

Berdasarkan pengambilan data awal yang dilakukan oleh penulis di Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat, diketahui masih banyak pelaku usaha sebagai pengguna (user) atau pemohonan yang tidak mengerti dan memahami prosedur dalam mendapatkan Nomor Izin Berusaha (NIB) melalui aplikasi OSS tersebut. Terutama pada pengisian data kelengkapan usaha diantaranya penghitungan modal awal usaha, lokasi usaha, data komisaris, pajak usaha, perkiraan perputaran uang usaha, akta usaha yang belum diperbaharui sesuai dengan KBLI 2017 dan tidak sesuai data yang diisi dengan yang dibutuhkan dalam penerbitan NIB melalui OSS serta tenaga pendampingan dari Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang terbatas. Hal ini cukup menjadi kendala besar dan berpengaruh terhadap pengajuan izin karena NIB yang diterbitkan aplikasi OSS tersebut tidak valid karena kesalahan data yang diisi dan jika dilakukan pendampingan oleh Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan membutuhkan waktu yang lama karena kurangnya tenaga pendamping OSS. Karena selama melakukan penelitian secara langsung dilapangan, penulis menemukan dan melihat bahwa NIB kebanyakan tidak valid yang dilakukan oleh pemohon sehingga memperlambat pengajuan izin usaha.

## METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Sumatera Barat dengan metode Penelitian Kualitatif. Penelitian Kualitatif disebut sebagai metode penelitian naturalistik sebab penelitian dilakukan pada kondisi alamiah serta menggunakan objek yang alamiah. Objek yang alamiah merupakan objek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti serta kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika objek tersebut (Sugiyono, 2009).

Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya Perilaku, Persepsi, Motivasi, Tindakan secara holistik serta dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode yang alamiah (Moleong, 2007). Metode penelitian berisi jenis penelitian, sampel dan populasi atau subjek penelitian, waktu dan tempat penelitian, instrumen, prosedur dan teknik penelitian, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan cara penelitian. Bagian ini dapat dibagi menjadi beberapa sub bab, tetapi tidak perlu mencantumkan penomorannya.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data, dalam hal ini data diperoleh dari observasi dan wawancara dengan informan penelitian yang diambil langsung tanpa perantara. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari wawancara dan observasi terkait dengan permasalahan yang diteliti yaitu data tentang:

1. Pelaksanaan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Sumatera Barat melalui OSS (Online Single Sub-Mission).
2. Pendampingan Online Single Sub-Mission (OSS) Kepada Pelaku Usaha Dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Sumatera Barat.
3. Faktor penghambat yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Sumatera Barat dalam Pelayanan Perizinan dengan Online Single Sub-Mission (OSS).

Data sekunder adalah data yang berasal dari sumber bacaan yang berkaitan dengan masalah peneliti, seperti buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian, peraturan dan perundang-undangan, dan berbagai data dari media massa yang berkaitan dengan Online Single Sub-Mission (OSS) Dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Sumatera Barat.

### Teknik Pengumpulan Data

Menurut Moleong (2007: 186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Wawancara merupakan suatu bentuk kegiatan pengumpulan data dengan pola tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berdasarkan pada tujuan penelitian. Wawancara dimaksudkan untuk mempertegas data-data yang diperoleh dalam penelitian, serta bersifat konfirmasi agar data yang diperoleh lebih dapat dipercaya dan akurat serta dapat dipertanggung jawabkan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur dengan alat pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah panduan atau pedoman wawancara serta catatan wawancara.

Teknik observasi adalah suatu teknik atau cara untuk mengumpulkan data dengan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti dengan menggunakan panca indra agar dapat diambil data yang aktual dan nyata. Teknik ini diambil untuk membuktikan

kebenaran apa yang dikatakan oleh informan karena seringkali apa yang dikatakan seringkali berbeda dengan apa yang orang itu kerjakan.

Menurut Moleong (2007:175) pengamatan mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, kepercayaan, perhatian, perilaku tidak sadar, kebiasaan, dan sebagainya. Dengan observasi kita dapat melihat, mendengar, dan merasakan apa yang sebenarnya terjadi. Data observasi dapat berupa data faktual, cermat dan terperinci tentang keadaan lapangan. Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan perilaku yang nyata dan wajar sehingga apa yang diharapkan dari tujuan penelitian ini benar-benar maksimal.

Dalam penelitian ini, peneliti mengamati dan berupaya memahami apa yang dilakukan subjek penelitian terkait Online Single Sub-Mission (OSS) Dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Sumatera Barat dalam melakukan pendampingan OSS dengan tujuan meningkatkan pelayanan perizinan usaha. Penulis melakukan penelitian pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Sumatera Barat.

Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih baik jika didukung oleh dokumen yang merupakan pelengkap dari penelitian kualitatif. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dengan melakukan studi dokumentasi, maka dapat mempertajam dan memperkuat data yang telah peneliti peroleh dilapangan. Data yang peneliti peroleh ini akan dikumpulkan untuk dianalisa terkait dengan penelitian ini. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah handphone yang digunakan sebagai alat untuk merekam wawancara peneliti dengan informan atau sumber data. Dokumen dalam penelitian dapat berupa peraturan, kebijakan, rekaman, foto-foto ataupun dokumen lainnya yang dapat mendukung hasil dari penelitian tentang “Efektivitas Kinerja Pendampingan Online Single Sub-Mission (OSS) Kepada Pelaku Usaha Dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Sumatera Barat”.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tujuan yang hendak dicapai pendampingan Online Single Sub-Mission (OSS) dimaksudkan agar petugas pendamping dalam melaksanakan tugas dapat mencapai sasaran yang terarah dan tujuan dari organisasi tercapai. Pada indikator ini peneliti ingin melihat sejauh mana tujuan yang sudah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Sumatera Barat dapat dicapai serta sejauh mana tujuan tersebut dapat diwujudkan dalam meminimalisir terbit NIB tidak valid.

Peneliti mendapatkan temuan hasil yang menjelaskan bahwa tujuan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Sumatera Barat sudah terarah dengan baik serta didukung dengan program-program yang dimiliki sebagai peningkatan penerbitan NIB valid melalui OSS. Hal tersebut juga dibuktikan dengan berkurangnya jumlah NIB terbit tidak valid dalam kurun waktu 2019 - 2021. Namun yang menjadi kendala ialah masih banyak pelaku usaha yang terkendala dalam penerbitan NIB namun tidak melapor ke Dinas. Hal ini dikarenakan kurangnya keinginan untuk ikut serta dalam sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Sumatera Barat tentang penerbitan NIB melalui OSS.

Indikator Penyusunan program yang tepat menurut Gibson dalam Tangkilisan (2005:64) adalah suatu rencana yang perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat. Program tersebut harus dilakukan sesuai dengan sasaran serta tujuan yang ingin dicapai. Menurut Sujianto (2008:32) dalam Ayu (2017:4) mendefinikan program sebagai komlkek dari tujuan kebijakan, pemberian langkah-langkah yang harus diambil dan sumber-sumber yang harus dimanfaatkan serta elemen lain yang diperlukan untuk melaksanakan arah dan tindakan tertentu.

Berdasarkan temuan penelitian pendampingan Online Single Submission (OSS) diketahui terdapat program yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Sumatera Barat dalam upaya meminimalisir NIB terbit tidak valid. Program tersebut ialah memberikan pendampingan kepada pelaku usaha dalam pengisian data pada sistem OSS untuk menerbitkan NIB yang valid. Program yang dilakukan ini bertujuan agar NIB bagi pelaku usaha terbit dengan valid dapat meningkat. Program Selanjutnya yaitu melakukan sosialisasi data yang dibutuhkan dalam pengisian sistem OSS sehingga NIB terbit dengan valid.

Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala dari segi petugas pendampingan OSS maupun pelaku usaha itu sendiri. Salah satu bentuk kendala yang dialami adalah kurangnya SDM yang memadai. Selain itu masih banyaknya masyarakat yang tidak ikut serta dalam kegiatan sosialisasi OSS sehingga tidak paham kelengkapan data sistem OSS. Oleh karena itu program yang dilakukan belum berjalan optimal sampai saat ini.

Kejelasan strategi dalam pencapaian tujuan menurut Gibson dalam Tangkilisan (2005:64) menjelaskan bahwa strategi merupakan jalan atau cara yang diikuti dalam berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa strategi yang dibangun oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Sumatera Barat adalah memberikan sosialisasi antara bagian Online Single Submission (OSS) dengan pelaku usaha yang ada di Sumatera Barat. Selain itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Sumatera Barat melakukan pendampingan langsung kepada pelaku usaha upaya penerbitan NIB melalui OSS. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir penerbitan NIB tidak valid.

Dalam pelaksanaan program harus didukung dengan sumber daya yang memadai, menurut George C Edward III dalam implmentasi sumber daya terdiri dari sumber daya manusia, sumber daya peralatan, sumber daya anggaran. sumber daya dikatakan baik dilihat dari sumber daya manusia, anggaran dan fasilitas.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam pemdampingan OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Sumatera Barat. Dalam pelaksanaan pendampingan ini tentu saja membutuhkan sumber daya manusia. Sumber daya manusia seharusnya sesuai dari segi jumlahnya, karena apabila sumber daya manusia dari segi jumlahnya kurang, maka dalam pelaksanaannya dapat mempengaruhi pencapaian tujuan yang ingin dicapai.

Dalam pelaksanaan pendampingan OSS Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Sumatera Barat ini Sumber daya manusia berupa staf pendamping OSS selaku yang menjalankan program tersebut. Staf pendamping bertugas memberikan pendampingan pengisian data pada sistem OSS untuk menerbitkan NIB agar valid, serta melakukan validasi keabsahan data yang digunakan untuk menerbitkan NIB pada sistem OSS. Namun sumber daya manusia yang menjalankan pendampingan OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Sumatera Barat terkendala karena jumlah staf pendamping yang ada tidak seimbang dengan jumlah pelaku usaha yang membutuhkan pendampingan OSS.

Menurut Gibson dalam Tangkilisan (2005:54) mengatakan bahwa proses analisis dan perumusan terkait dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan. Artinya proses analisis dan perumusan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dari organisasi dengan usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa proses analisis dan perumusan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (DPM-PTSP) Sumatera Barat berfokus pada pendampingan validasi data dan pengisian sistem OSS.

Terdapat beberapa Faktor yang menghambat Efektivitas kinerja pendampingan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Sumatera Barat dalam meminimalisir penerbitan NIB tidak valid . faktor penghambat tersebut terdiri dari faktor Internal yang merupakan faktor yang berasal dari dalam organisasi tersebut. Contohnya adalah kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang tersedia. Selain itu terdapat pula faktor eksternal yang berasal dari luar Organisasi. Contohnya ialah Lingkungan serta pelaku usaha yang dapat mempengaruhi efektivitas kinerja suatu organisasi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Sumatera Barat dalam pelaksanaan pendampingan OSS juga dihambat oleh faktor Internal dan eksternal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dilapangan diketahui bahwa faktor penghambat yang berasal dari internal organisasi adalah Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana yang dimiliki oleh di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Sumatera Barat dalam menunjang efektivitas kinerja. Hal ini berkaitan dengan kurangnya staf pendamping dan perangkat yang digunakan yang dimiliki oleh di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Sumatera Barat saat ini.

Faktor lain yang mempengaruhi efektivitas kinerja adalah masih belum efektifnya pendampingan yang dilakukan oleh di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Sumatera Barat dalam meminimalisir penerbitan NIB tidak valid. Hal ini dilihat dari masih banyaknya keluhan pelaku usaha yang menyatakan bahwa masih banyak penerbitan NIB tidak valid.

Tidak adanya standar operasional prosedur tertulis yang dimiliki oleh di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Sumatera Barat dalam pelaksanaan pendampingan dan hanya berpedoman pada peraturan menteri dalam penerbitan NIB valid. Selain itu tidak adanya Standar Operasional Prosedur tertulis menyebabkan tidak teraturnya alur serta proses kegiatan dari pendampingan OSS itu sendiri.

Sedangkan faktor penghambat eksternal berasal dari pelaku usaha dalam pelaksanaan pendampingan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Sumatera Barat untuk mencapai efektivitas kinerja pelaku usaha menjadi salah satu faktor penghambat. Hal ini diketahui dari penelitian yang telah dilakukan bahwa masih banyak pelaku usaha yang masih belum tahu tentang kelengkapan data sistem OSS. Selain itu masih banyak pula pelaku usaha yang tidak paham penggunaan sistem OSS. hal ini menjadi faktor yang menghambat efektivitas kinerja dari di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Sumatera Barat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari segi pendaftaran, pelaku usaha mengakses secara online situs web OSS yakni <https://oss.go.id/>. Melakukan proses pendaftaran/registasi dan login ke sistem OSS. Namun kendala dari pelaku usaha selaku pengguna dalam mengakses sistem OSS yakni kurangnya pemahaman/kemampuan pelaku usaha dalam penggunaan sistem pelayanan online sehingga lebih memilih medatangi kantor DPMPTSP Sumatera Barat.
2. Dari segi penerbitan izin usaha berdasarkan komitmen dilakukan secara otomatis oleh sistem OSS setelah pelaku usaha menginput data usaha. Namun pelaku usaha mengalami kesulitan karena kurang memahami dalam hal pengisian data usaha pelaku usaha sehingga mendatangi ke DPMPTSP Sumatera Barat untuk mendapatkan layanan pendampingan.

3. Dari segi pelaku usaha memenuhi komitmen, yakni belum terintegrasinya perizinan yang dibutuhkan untuk memenuhi komitmen. Komitmen yang harus dipenuhi ialah perizinan yang berkaitan dengan kegiatan usahanya seperti Izin Lokasi, Izin Lingkungan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Sertifikat Laik ungsi (SLF) sehingga pelaku usaha mengurus perizinan tersebut dengan mendatangi masing-masing ke dinas daerah terkait yang memakan waktu, biaya dan tenaga.
4. Dari segi pembayaran biaya berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seperti membayar pajak/retribusi daerah yakni IMB sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. Dari segi fasilitas yang diberikan DPMPTSP Sumatera Barat selaku help desk dalam layanan informasi sudah berjalan baik, namun sarana prasarana belum cukup baik, khususnya dalam hal penyediaan petugas/staf yang melayani pendampingan OSS yang tidak seimbang dengan banyaknya jumlah pelaku usaha yang menggunakan layanan pendampingan.
6. Dari segi masa berlaku berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dimana izin usaha yang diterbitkan melalui sistem OSS berlaku selama pelaku usaha masih menjalankan kegiatan berusahanya.
7. Dari segi pengawasan, yakni belum adanya pengawasan khususnya pengawasan pemenuhan komitmen yang dilakukan oleh DPMPTSP Sumatera Barat di Bidang Pengendalian dan Pengawasan terhadap pelaku usaha yang belum melakukan pemenuhan komitmen sehingga hanya bergantung dari minat dari pelaku usaha sendiri untuk memenuhi komitmen atau tidak.

## REFERENSI

- Arrum, Desi Arianing. 2019. Kepastian Hukum Dalam Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) Di Indonesia. *Jurist-Diction Law Jurnal* Vol 2 Nomor 5 p-ISSN 2721-8392, e-ISSN 2655-8297.
- Ayunda, Rahmi. 2021. Kebijakan Online Single Submission sebagai E-Government dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia. *Jurnal Of Judicial Review* E-ISSN 2774-5414.
- Dawud, J., Abubakar, R. R. T., & Ramdani, D. F. (2020). Implementasi Kebijakan Online Single Submission Pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus Di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 83-92.
- Dewi, M. P., Tuswoyo, T., Gofur, A., & Hendarto, D. (2020). Sosialisasi dan Pendampingan Penggunaan Online Single Submission pada Pelaku Usaha Kecil dan Menengah di Kota Depok. *Jurnal Komunitas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 3(1), 34-39.
- Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (Oss) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 7(4).
- Izhandri, Shandi dan Dessy Agustina Harahap. 2020. OSS dan Perkembangannya di Indonesia. Medan:Universitas Medan.
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*.
- Nurdin Usman, 2002, Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum, Bandung : CV Sinar Baru.

- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. 2018. Pedoman Perizinan Berusaha Melalui Sistem OSS.
- Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. vol, 9, 5018-5032.
- Robby, Uchaimid Biridlo'i dan Wiwin Tarwini. 2019. Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) Kabupaten Bekasi. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan (ADMINISTRATIO) Volume 10 Nomor 2, p- ISSN : 20870825, e-ISSN : 25486977.
- Suhayati, Monika. 2018. Permasalahan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Submission System). Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual dan Strategis Vol X nomor 23.
- Sanjoyo, S., Sapriani, S., Setiawan, A., & Suroyya, S. (2020). Perizinan Berusaha Melalui Online Single Submission Sebagai Ketaatan Hukum Dalam Rangka Meningkatkan Investasi. Borneo Law Review Journal, 4(1), 64-78.
- Yeni, M., & Yanti, I. D. (2021). Kegiatan Pendampingan, Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui Online Single Submission (OSS) bagi anggota koperasi permaisuri mandiri di kota banda aceh. J-abdi: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat, 1(3), 175-188.
- Yuwita, N., Astutik, S., Badriyatul, S., & Rahayu, S. (2021). Pendampingan Legalitas Usaha Mikro Kecil dan Menengah Melalui Sistem Online Single Submission di Desa Lemahbang Kecamatan Sukorejo. Khidmatuna: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 2(1), 41-48.