

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI BENGKULU**

**Subhan Ilham Thareq<sup>1</sup>, Ade Fitrah<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Prof. Dr. Hazairin SH

Email: subhanilham@unihaz.ac.id, adefitrah.af@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan public *one single submission* (OSS) yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Bengkulu dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik di Provinsi Bengkulu. OSS merupakan system layanan perizinan yang bertujuan untuk menyederhanakan mekanisme perizinan yang terintegrasi dengan berbagai jenis layanan dengan cepat. Peneliti menggunakan metode kualitatif *snowball* dalam menggali serta menganalisis pelayanan *One Single Submission* (OSS) di Provinsi Bengkulu. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan OSS yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Bengkulu masih membutuhkan evaluasi dalam penerapan system OSS. Factor sumber daya manusia, sarana dan prasarana penunjang, jaringan internet, birokrasi dan aspek informasi menjadi berbagai factor yang menjadi kendala dalam pelayanan *One Single Submission* (OSS) di Provinsi Bengkulu.

**Kata kunci:** *Pelayanan Publik, Online Single Submission (OSS)*

### **Abstract**

*This study aims to analys the public one single submission (OSS) service carried out by the Bengkulu Province in an effort to improve the quality of public service in Bengkulu Province. OSS is a licensing service system that aims to simplify licensing mechanisms that are integrated with various types of services quickly. Researchers used the qualitative snowball method in exploring and analyzing One Single Submission (OSS) service in Bengkulu Province. The results of the study stated that the OSS services carried out by the Bengkulu Provincial Government still require evaluation in the application of the OSS system. Human resources factors, supporting facilities and infrastructure, internet network, bureaucracy and information aspects are various factors that become obstacles in One Single Submission (OSS) services in Bengkulu Province.*

**Keywords:** *Public Service; Online Single Submission;*

### **PENDAHULUAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan *Online Single Submission* sistem di bidang pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Bengkulu. Pelayanan publik berhubungan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, maupun instansi yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan public memiliki kewajiban untuk mengakomodasi kepentingan masyarakat secara umum, yang bersifat mudah, cepat, efisien dan efektif (Sutedi. 2010). Regulasi pelaksanaan pelayanan public telah diatur dalam regulasi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik Pasal 5 yang menyebutkan bahwa “Ruang lingkup pelayanan public meliputi pelayanan barang public dan jasa public serta pelayanan administrative yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam mewujudkan amanat Undang-Undang Pelayanan Publik yakni memberikan pelayanan di bidang perizinan. Pelayanan perizinan merupakan layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai bentuk memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat dalam urusan administrative perizinan yang mencakup berbagai kebutuhan masyarakat. Perizinan merupakan bagian dari instrument kebijakan Pemerintah maupun Pemerintah Daerah sebagai bentuk pengendalian aktivitas social, ekonomi, maupun politik yang ditimbulkan oleh masyarakat. Dari perspektif regulasi perizinan merupakan instrument hukum atas kepemilikan atau penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Sehingga, penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat dapat berjalan dengan tertib dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Perkembangan teknologi yang semakin massive secara bersamaan berdampak ke kehidupan masyarakat. Masyarakat dituntut untuk beraktivitas bergandengan dengan penggunaan teknologi yang menyediakan berbagai fasilitas kemudahan dan kecepatan aksesibilitas tanpa mengenal ruang dan waktu memunculkan tingkat persaingan yang ketat diberbagai aspek masyarakat termasuk pemerintah. Pemerintah sebagai instansi penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan juga masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyediaan pelayanan public menjadi factor penting sebagai bentuk responsivitas pemerintah agar dapat memberikan pelayanan public yang optimal kepada masyarakat.

Presiden Republik Indonesia Joko Widodo melalui program Nawacita menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi atau dikenal dengan *e-government* dibutuhkan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik yang transparan, efektif, dan terpercaya. Penerapan *e-governance* pada intinya merupakan proses digitalisasi data dan informasi layanan yang disediakan oleh pemerintah seperti, *e-budgeting*, *e-project planning*, *system delivery*, *e-controlling*, *e-reporting*, dan *One Single Submission* pada tataran Pemerintah Provinsi Bengkulu yang bertujuan untuk memudahkan birokrasi pelayanan yang

cepat, murah dan tepat.

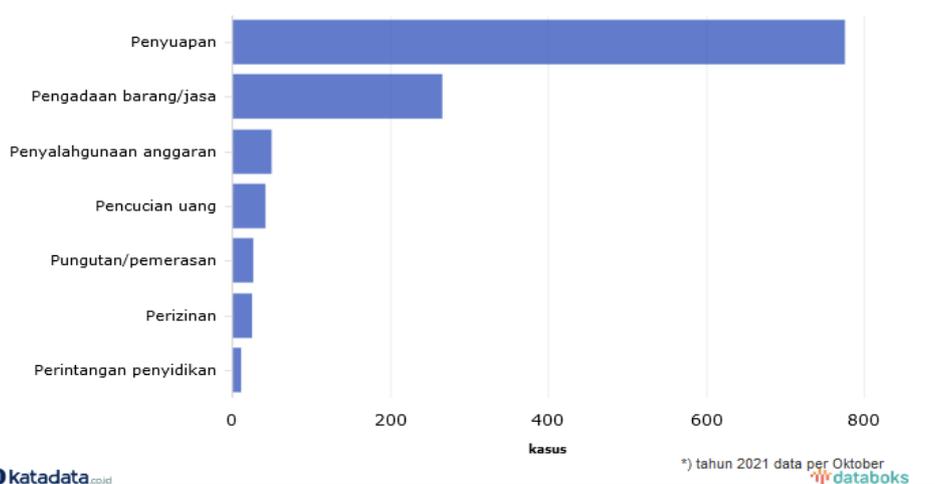
Pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah merupakan bagian dari proses perubahan yang terjadi di setiap aspek kehidupan. Kemampuan teknologi dan informasi yang mampu menyediakan dan mengintegrasikan berbagai aspek kehidupan menjadi lebih cepat dan efisien mengubah tradisi yang ada dimasyarakat ke arah yang lebih mobile dan universal tanpa terikat ruang dan waktu (Khasali. 2017). Selain itu, melalui penggunaan teknologi informasi turut memudahkan inovasi-inovasi baru untuk menggantikan metode lama yang kurang efektif dan efisien dalam mengakomodir kebutuhan masyarakat.

*One Single Submission* merupakan bentuk inovasi pelayanan public dibidang perizinan dengan mengadopsi teknologi informasi di bidang pelayanan perizinan. Pelayanan OSS tersebut bertujuan agar mekanisme perizinan yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat dilakukan secara efektif, efisien dan untuk menghindari terjadinya praktek korupsi yang terjadi dilingkungan pemerintah, mengingat bahwa sector perizinan merupakan salah satu aspek yang seringkali dimanfaatkan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan tindakan korupsi, hal tersebut dapat dilihat dari data berikut.

### KPK Sudah Tangani 1.194 Kasus Korupsi, Mayoritas Penyuapan

Jumlah Tindak Pidana Korupsi berdasarkan Jenis Perkara (2004-2021)

Sumber : Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Oktober 2021



Sumber: Katadata.co.id

Selain itu, rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini menuntut pemerintah untuk terus melakukan reformasi pelayanan public kepada masyarakat. Ardin (2007) menilai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sejak reformasi dilakukan cenderung menurun yang ditandai dengan lamanya waktu pengurusan dan korupsi yang semakin tinggi. Pada tahun 2018 Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) mencatat terdapat 5 (lima) keluhan investor soal hambatan investasi di Indonesia yakni, inkonsistensi peraturan, pajak, kualitas tenaga kerja, ketersediaan lahan dan hambatan izin pembangunan, serta kualitas infrastruktur. Pada tingkat Pemerintah Daerah khususnya Pemerintah Provinsi Bengkulu penerapan *One Single Submission* bertujuan untuk meningkatkan perekonomian APBD Provinsi Bengkulu dan menciptakan iklim perizinan yang akuntabel dan transparansi.

Pada tataran Pemerintah Daerah, permasalahan penerapan pelayanan OSS adalah masyarakat yang belum terbiasa menggunakan mekanisme online dan takut salah menginput data. Hal tersebut ditunjukkan melalui hasil wawancara kepada salah satu pengguna layanan OSS yang menyatakan (*"Saya masih mengurus perizinan secara offline karena saya tidak mengerti bagaimana cara mengurus perizinan secara online atau menggunakan aplikasi OSS tersebut"*. 6 September 2021). Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk menganalisis secara komprehensif terkait implementasi *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Bengkulu. Agar mekanisme pelayanan perizinan melalui penerapan system OSS yang telah diterapkan oleh Pemerintah Provinsi Bengkulu dapat berjalan dengan optimal.

## LANDASAN TEORI

### 2.1 Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan *Online Single Submission* (OSS) merupakan program yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui kebijakan Pemerintah Provinsi Bengkulu dalam upaya perbaikan pelayanan public di Provinsi Bengkulu. Secara definisi pelayanan publik merupakan pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintah (Rohman et.al. 2008:3). Selain itu, Pelayanan public (*Public Service*) merupakan

semua kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (LAN. 2000). Sedangkan Moenir (1998:26) mengemukakan bahwa pelayanan sejatinya serangkaian kegiatan, sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkelanjutan yang meliputi seluruh kehidupan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, pada prinsipnya pelayanan merupakan rangkaian maupun kegiatan atau aktivitas yang berlangsung secara sistematis, yang dilaksanakan oleh seseorang, masyarakat, pemerintah pusat, dan pemerintah daerah dengan prosedur-prosedur tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Dengan demikian pelayanan public diartikan sebagai pemberian layanan (memenuhi) layanan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi penyedia pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata cara perundang-undangan yang berlaku. *System Online Single Submission* (OSS) merupakan bagian dari tindakan yang dilakukan pemerintah dengan tujuan untuk mereformasi pelayanan perizinan dengan pemanfaatan teknologi informasi yang berorientasi kepada masyarakat umum agar kualitas pelayanan perizinan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat dilaksanakan secara optimal.

## 2.2 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan public sejatinya dilakukan oleh penyedia layanan dari berbagai sektor organisasi public maupun swasta. Dalam konteks pemerintah, pelayanan public diselenggarakan oleh pemerintah dalam upaya memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Menurut LAN (1998) terdapat berbagai macam pola penyelenggaraan pelayanan public antara lain sebagai berikut:

1. Pola pelayanan fungsional: yakni pola pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
2. Pola pelayanan satu pintu: pola pelayanan tersebut secara umum dilakukan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh instansi pemerintah terkait sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

3. Pola pelayanan satu atap: yakni pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat/tinggal yang terdiri dari beberapa instansi pemerintah yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan public sesuai dengan kewenangannya masing-masing.
4. Pola pelayanan secara terpusat: yakni pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah pusat yang bertindak sebagai koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah.

Sistem *Online Single Submission* merupakan bagian pola pelayanan satu pintu yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Bengkulu. Namun, penyelenggaraan pelayanan tersebut memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan secara optimal. Jenis pelayanan yang dilakukan mencakup segala bentuk pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Selanjutnya dalam perspektif karakteristik pelayanan public OSS (*Online Single Submission*) termasuk pelayanan jasa yakni, sesuatu yang tidak berwujud yang bersifat heterogen yakni terdiri dari berbagai jenis perizinan yang diberikan kepada masyarakat. Proses produksi dan distribusi pelayanan berlangsung bersamaan pada saat penggunaan, dan mekanisme pemberian pelayanan berupa kegiatan, dan pengguna layanan terlibat langsung dalam proses produksi (Gronroos dikutip LAN. 2003:8)

### 2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator ukuran keberhasilan suatu daerah. Apabila pelayanan public yang dilaksanakan oleh pemerintah berkualitas, maka daerah tersebut dapat dikatakan berhasil dalam menyelenggarakan pemerintahan. Menurut Campbell et.al (2000) kualitas pelayanan merupakan multidimensional konsep. Kualitas pelayanan diartikan sebagai kombinasi dari setiap individu maupun pengguna pelayanan yang bertujuan untuk membuat perubahan pelayanan menuju ke arah yang lebih baik. Selain itu, Donabedian (1980) menyatakan bahwa untuk menjaga kualitas pelayanan membutuhkan tindakan yang mengkaji secara keberlanjutan dalam berbagai kondisi yang mempengaruhi pelayanan, melakukan upaya monitoring terhadap pelayanan, serta menelusuri *output*

pelayanan yang dihasilkan. Sehingga, berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan yang terjadi dapat diketahui dan upaya perbaikan dapat dilakukan. Lebih lanjut, Palmer (1983) mengemukakan bahwa upaya kualitas pelayanan merupakan proses mengukur kualitas pelayanan yang diselenggarakan, menganalisis berbagai kekurangan, menetapkan dan melaksanakan tindakan perbaikan serta menilai hasil yang dicapai yang dilaksanakan secara sistematis, serta berdasarkan standart yang telah ditetapkan. Berdasarkan dari beberapa teori yang telah dikemukakan oleh para ahli menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya yang diselenggarakan yang bertujuan untuk mengukur, menganalisis yang dilakukan secara sistematis, berkelanjutan dan berdasarkan standart yang ditetapkan untuk menjamin kualitas pelayanan public tetap optimal.

Indikator yang dilakukan untuk mengukur kualitas (OSS) *Online Single Submission* menggunakan metode layanan SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et.al yang menyatakan bahwa terdapat 5 (lima) indicator dalam mengukur kualitas pelayanan yakni, *reliability, empathy, tangibles, responsiveness and assurance* (Buttle. 1996). Metode SERVQUAL merupakan metode yang digunakan dalam mengukur *gap* kualitas pelayanan public.

	<i>SERVQUAL Dimensions</i>				
<i>Original Ten Dimensions for Evaluating Service Quality</i>	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
<i>Tangibles</i>					
<i>Reliability</i>					
<i>Responsiveness</i>					
<i>Competence</i> <i>Courtesy</i> <i>Credibility</i> <i>Security</i>					
<i>Access</i> <i>Communication</i> <i>Understanding the Customer</i>					

Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan (OSS) *Online Single Submission* yakni, menilai kepuasan pada dimensi pengguna layanan, dan penilaian dilakukan pada penyedia pelayanan (*service provider*) (Zeithaml, Parasuraman dan Berry. 1990). Penyelenggaraan pelayanan public merupakan hasil dari implementasi kebijakan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Anis Nur Fadhilah (2019) meneliti implementasi system (OSS) *Online Single Submission* dari perspektif implementasi kebijakan. Hasil dari penelitian tersebut yakni implementasi system (OSS) telah

dilakukan dengan baik dengan melihat dimensi komunikasi berupa sosialisasi telah dilakukan oleh dinas setempat dalam menerapkan (OSS) system. Penelitian serupa dilakukan oleh Muhammad Iqbal Fitra Assegaf (2019) dengan melihat penerapan system (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah. Hasil dari penelitian tersebut melihat proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan DPMPTSP dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Sedangkan hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan system (OSS) kurangnya pemahaman pengguna (*user*) dalam menggunakan system (OSS) tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif, yang mana menurut Denzin dan Lincoln (2009: 2) penelitian kualitatif mencoba menafsirkan serta memahami fenomena alamiah dalam setting dan konteks natural dari objek penelitian dari sudut pandang peneliti. Selain itu, Creswell (2014: 32) menyatakan bahwa penelitian metode kualitatif merupakan pendekatan dengan tujuan mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok yang berkaitan dengan masalah sosial atau manusia. Rentang waktu penelitian dilakukan, yaitu: Agustus sampai Desember 2021. Informan ditentukan berdasarkan pengguna layanan system OSS di Dinas DPMPTSP Provinsi Bengkulu pada tanggal 4 Agustus sampai dengan 4 Desember 2021.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelaksanaan Pelayanan *Online Single Submission* (OSS)**

Kualitas pelayanan dilakukan berhubungan dengan analisis evaluasi yang bertujuan untuk menilai proses dari kegiatan maupun program kinerja yang dilakukan secara berkelanjutan. Wholey et. al (2010: 5) menyatakan bahwa analisis kualitas pelayanan bersifat sistematis dalam menjawab pertanyaan tentang pelaksanaan kegiatan atau program dan hasil dari program tersebut. Dalam konteks pelayanan (OSS) *Online Single Submission* yang dilakukan oleh Dinas DPMPTSP Provinsi Bengkulu.

Langkah pertama pada pelayanan *Online Single Submission* OSS yakni pengguna

mendaftar secara individu maupun kelompok dengan cara mengakses laman OSS dan melakukan pengisian data formulir registrasi yang diperlukan. Data tersebut meliputi: nama, Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat tempat tinggal, bidang usaha, lokasi penanaman modal, besaran rencana penanaman modal, rencana penggunaan tenaga kerja, nomor kontak usaha dan kegiatan, rencana permintaan fasilitas fiskal, kepabeanaan, dan fasilitas penunjang lainnya, serta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) pelaku usaha perseorangan.

Selanjutnya data yang telah diisi oleh pelaku usaha non-perseorangan terdiri dari nama dan/atau nomor pengesahan, akta pendirian atau nomor pendaftaran, bidang usaha, jenis penanaman modal, Negara asal penanaman modal, Negara asal penanaman modal. Apabila terdapat penanaman modal asing, maka lokasi penanaman modal, besaran rencana penanaman modal, rencana penggunaan tenaga kerja, nomor kontak badan usaha, rencana permintaan fasilitas perpajakan, kepabeanaan dan/atau fasilitas penunjang lainnya. Selanjutnya, NPWP pelaku usaha non perseorangan dan NIK penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan. Apabila masyarakat pada saat pendaftaran belum memiliki NPWP, system OSS melalui DPMPTSP memberikan bantuan layanan guna mempermudah proses pemberian NPWP kepada pelaku pengusaha.

Penerbitan NIB yang dilakukan oleh system OSS secara otomatis setelah melakukan pendaftaran yang sebelumnya mesti memiliki persetujuan pemenuhan komitmen oleh calon pengusaha. Sehingga pada saat NIB telah dibuat maka tahap selanjutnya adalah penyesuaian data oleh DPMPTSP untuk izin operasional. Namun, permasalahan yang terjadi dilapangan antara mekanisme layanan manual dan system OSS yakni, kurangnya sinkronisasi antara data manual dan juga data yang terekam melalui system OSS.

Tahapan selanjutnya adalah penerbitan izin melalui system OSS apabila komitmen antara calon pelaku usaha telah melakukan pemenuhan komitmen di Dinas atau PTSP terkait sesuai dengan kewenangan izin masing-masing. Bagi pengusaha yang membutuhkan sarana dan prasarana untuk melakukan kegiatan, maka bentuk pemenuhan komitmennya adalah izin lokasi, izin lokasi perairan, izin lingkungan dan izin mendirikan bangunan (IMB). Sedangkan izin komersial berdasarkan komitmen standart, sertifikat, lisensi pendaftaran barang dan jasa, seperti contoh usaha restoran ataupun rumah makan, maka komitmen perizinan selanjutnya

adalah sertifikat laik kebersihan (*hygiene*).

Tahapan selanjutnya yakni dari dimensi Pemenuhan komitmen. Pada prinsipnya, setelah mendapatkan izin usaha melalui proses OSS para pelaku usaha memenuhi komitmen terlebih dahulu untuk mendapatkan izin usaha. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Pasal 39, melalui system OSS mengeluarkan izin komersial berdasarkan komitmen dalam memenuhi standart serta lisensi sesuai dengan jenis produk dan/atau jasa yang dikomersialkan oleh pengusaha.

Setelah melakukan mekanisme pemenuhan komitmen, tahapan selanjutnya adalah pembayaran biaya perizinan yang merupakan penerimaan Negara bukan pajak, bea masuk dan bea keluar, serta pajak daerah atau retribusi daerah.

Fasilitas merupakan instrument penting dalam mekanisme pelayanan. Pemerintah berkewajiban memberikan fasilitas perizinan bagi usaha mikro, kecil, dan menengah. Fasilitas tersebut berupa pelayanan informasi yang berkaitan dengan kemudahan aksesibilitas laman OSS dalam pelayanan perizinan. Berdasarkan, hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, mayoritas pengguna layanan masih menggunakan mekanisme pelayanan secara manual dibandingkan dengan layanan OSS. Hal tersebut berkaitan dengan tingkat kompleksitas dan kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap operasionalisasi layanan OSS yang membuat masyarakat tetap menggunakan layanan perizinan manual.

Aspek pengawasan pada system OSS dilakukan oleh pemerintah bersama dengan instansi lain sesuai dengan kewenangan dibidang pengawasan. Berdasarkan regulasi Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik pada pelaksanaan pengawasan system OSS yang meliputi pemenuhan standar, komitmen, lisensi dan semua proses layanan perizinan. Pada aspek pengawasan apabila ditemukan penyimpangan, pihak instansi pengawas melakukan tindakan peringatan, pemberhentian sementara kegiatan usaha, dan denda, hingga pencabutan izin usaha.

### **3.3.1 Hambatan Sistem OSS**

Pada aspek *tangibles* pelaksanaan system OSS (*Online Single Submission*) berkaitan dengan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam kegiatan

pelayanannya. Dimensi sarana dan prasarana, seringkali system OSS (*Online Single Submission*) mengalami kendala dalam aksesibilitas. Sehingga hal tersebut membuat para pengguna pelayanan lebih memilih melakukan pelayanan secara manual ketimbang menggunakan system OSS. Selanjutnya, sinkronisasi data antara system OSS dan juga data melalui pelayanan manual seringkali terjadi perbedaan, alhasil pengguna layanan menjadi kebingungan dalam pencocokan data antara system OSS dan data dokumen persyaratan pelayanan secara manual. Pada aspek kualitas *website*, aplikasi system OSS seringkali mengalami *down-server*, dan informasi yang disediakan cenderung tidak terbaru.

Pada aspek *reliability* dapat dilihat dari aspek responsivitas pelayanan secara manual maupun melalui system OSS. Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah dilaksanakan dengan cukup responsive dengan pemenuhan komitmen pelayanan sesuai dengan harapan informan. Namun, dari sisi system OSS responsivitas seringkali terganggu oleh aplikasi OSS yang seringkali mengalami kendala. Selain itu, kendala yang ditemukan pada aspek *reliability* system OSS adalah pada saat entry data cenderung sulit dan mengalami kegagalan (*error*).

Sedangkan pada aspek *responsiveness* kualitas pelayanan perizinan Dinas DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah dilaksanakan cukup baik berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari hasil *indepth interview*. Namun, responsivitas pelayanan berhubungan dengan kualitas sumberdaya manusia yang tersedia di Dinas DPMPTSP. Kecenderungan tumpang tindih kewenangan antara pegawai pelayanan dan juga pegawai lainnya membuat pelayanan yang diberikan cenderung lama. Pada system OSS data yang telah tersimpan seringkali tidak bias diakses oleh pengguna layanan dan laporan pengaduan terkait permasalahan system OSS seringkali tidak ditanggapi oleh pihak pegawai Dinas DPMPTSP Provinsi Bengkulu. Sehingga, system OSS cenderung kurang efektif di masyarakat.

Dimensi *assurance* pada kualitas pelayanan system OSS di Dinas DPMPTSP Provinsi Bengkulu merujuk pada hasil penilaian informan terhadap kualitas sumberdaya yang tersedia pada layanan perizinan Dinas DPMPTSP Provinsi Bengkulu. Mayoritas informan memberikan tanggapan bahwa kualitas sumberdaya manusia yang tersedia dalam pelayanan perizinan seringkali kurang proaktif dalam melayani, namun komunikasi yang digunakan cenderung

sopan. Factor kepercayaan juga menjadi pertanyaan dalam mekanisme pelayanan perizinan secara manual, beberapa informan menyebutkan bahwa, responsivitas pelayanan yang diberikan berhubungan dengan relasi kuasa yang ada di Intansi Dinas DPMPTSP. Sehingga hal tersebut memunculkan ketidakadilan dan cenderung berpotensi *fraud* pelayanan public. System OSS yang notabene menjadi *pioneer* untuk mengatasi hal tersebut terhalang oleh keterbatasan aksesibilitas yang terus mengalami perbaikan agar dapat mengatasi *fraud* yang terjadi di pelayanan perizinan.

Dimensi *emphaty* berhubungan dengan komunikasi pelayanan yang digunakan oleh pegawai Dinas DPMPTSP. Pada dimensi *emphaty*, informan cenderung memberikan tanggapan proaktif dalam melayani kebutuhan masyarakat. Pegawai melayani dengan menggunakan bahasa yang digunakan mudah dipahami dan juga menanyakan keperluan dari informan. Namun, dari sisi system OSS seringkali ukuran bahasa yang ditampilkan kecil dan sulit dibaca bagi masyarakat yang mengalami gangguan penglihatan. Selain itu, pada aplikasi OSS pilihan yang disediakan cenderung sukar dipahami oleh pengguna layanan.

## KESIMPULAN

Penyelenggaraan pelayanan *Online Single Submission* (OSS) merupakan program yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui kebijakan Pemerintah Provinsi Bengkulu dalam upaya perbaikan pelayanan public di Provinsi Bengkulu. Secara definisi pelayanan publik merupakan pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintah. Namun, dalam proses penerapan system *Online Single Submission* (OSS) masih membutuhkan evaluasi secara menyeluruh agar pelayanan perizinan di Provinsi Bengkulu dilaksanakan secara optimal. Dimensi *Tangibles* dari sisi sarana dan prasarana penunjang penerapan tersebut masih membutuhkan perbaikan, mengingat aksesibilitas system OSS masih sangat sulit dijangkau. Sedangkan dari aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* yang berhubungan dengan sumberdaya manusia yang tersedia juga membutuhkan evaluasi secara menyeluruh, mengingat pelayanan public tidak hanya proses memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun juga terdapat nilai-nilai yang disampaikan oleh

pemerintah kepada masyarakat melalui pelayanan yang diberikan agar masyarakat menjadi nyaman dan pelayanan yang diberikan menjadi optimal dan komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anis Nur Fadhilah. Indah Prabawati. 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).
- Ardin, Isa Sofyan. 2007. *Kualitas Pelayanan Malah Buruk*. <http://www.kompas.com>. 23 November.
- Donabedian, A. 1980. *Exploration In Quality Assessment and Monitoring*. Vol 1. *The Definition of Quality and Approaches To Its Assessment*. Health Administration Press. Ann Harbor. Michigan
- John W. Creswell. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan Mixed 3rd Edition*. Yogyakarta. PUSTAKA PELAJAR.
- Joseph S. Wholey, Harry P. Hatry. Kathryn E. Newcomer. 2010. *Handbook of Practical Program Evaluation 3rd Edition*. Jossey-Bass. San Francisco.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2000. *Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan. Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2003. *Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan. Jakarta.
- Moenir. 1998. *Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka.
- Muhammad Iqbal Fitra Assegaf. Henny Juliani. Nabitatus Sa'adah. 2019. *Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah*. Vol 8. No. 2.
- Norman K. Denzin. Yvonna S. Lincoln. 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta : PUSTAKA PELAJAR.
- Parasuraman. A. Berry. L.L. Zeithaml. V.A. 1990. *Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale*. Journal of Retailing. Vol. 67 No. 4.
- Peraturan Perundang-Undangan  
Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik