

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Dampak pandemi Covid-19, mendorong pemerintah baik pusat maupun daerah untuk berinovasi memanfaatkan teknologi informasi (TI) untuk memberikan pelayanan masyarakat. Di sisi lain, pemerintah daerah harus bergerak cepat mengaktifkan kembali layanan publik yang sempat terganggu dan memperbaiki ekonomi. Pelayanan publik bisa dibilang merupakan bagian penting dalam sebuah sistem pemerintahan karena dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat supaya bisa mendapatkan kehidupan yang lebih sejahtera. Adanya inovasi teknologi memang dimaksudkan untuk memudahkan kehidupan manusia. Begitu pula dengan inovasi teknologi informasi. Masyarakat tidak harus melalui prosedur konvensional yang berbelit-belit seperti dulu. Dengan demikian, pelayanan publik pun semakin optimal dan tepat guna. pemanfaatan TI dalam meningkatkan pelayanan publik juga memberikan peluang yang sangat besar bagi pengembangan daerah. Investasi infrastruktur digital ini pun bisa dilakukan bersama-sama antardaerah dengan fokus yang sama, sehingga biayanya lebih efisien.

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat memiliki posisi tawar yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggaraan publik. Selain itu, masih tingginya Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang terjadi menyebabkan biaya pelayanan menjadi lebih tinggi. Prosedur yang panjang dan waktu yang lama dalam proses pelayanan publik juga menjadi

permasalahan publik yang sering terjadi.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga dinilai belum efektif dan efisien. Untuk dapat mengakses pelayanan, masyarakat harus datang ke suatu instansi pemerintah tertentu. Hal ini tentunya membuat pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang besar. Dengan pelayanan yang masih mengandalkan tatap muka ini juga menjadikan masyarakat harus datang ke instansi lebih dari satu kali ketika syarat dan prosedur belum lengkap.

Semakin majunya perkembangan zaman yang sarat dengan pemanfaatan teknologi informasi seharusnya dapat menjadi solusi dalam masalah pelayanan publik yang ada.

Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastiaan mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi.

Pemerintah berperan sebagai fasilitator dan regulator yaitu menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan azas pemerintahan yang demokratis. Peranan Pemerintah ini menuntut agar Pemerintah (birokrasi) memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, berdasarkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Salah satu bidang yang menjadi sorotan masyarakat dewasa ini adalah pelayanan publik dibidang administrasi penanaman modal serta perizinan dan non perizinan. Bidang ini memiliki arti penting dalam kegiatan perekonomian dan berdampak pada bidang-bidang pelayanan lainnya. Kondisi penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan selama ini "image" nya sangat buruk, tidak ada kepastian, sistem dan prosedurnya tidak jelas, persyaratan banyak dan beragam, proses berbelit-belit, lama dan tidak ada limit waktu,

mahal dan sarat akan nuansa KKN serta pungli. Buruknya kondisi ini berdampak dengan terganggunya iklim investasi dan aktivitas kegiatan usaha dan perekonomian masyarakat di Kota Lubuklinggau khususnya.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan publik yang berisi Kriteria- kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, keadilan yang merata dan ketetapan waktu.

Dalam Organisasi Pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang berasal dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang berasal dari pelaku usaha pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelaku usaha secara keseluruhan. Oleh karena itu untuk menangani masalah-masalah yang dihadapi di atas, maka dikeluarkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, merupakan pedoman yang mengatur pokok-pokok dan tata cara membangun sistem penanaman modal serta perizinan dan non perizinan yang akuntabel, transparan, demokratis, efisien dan efektif serta sederhana.

Di Kota Lubuklinggau kantor yang mengurus tentang perizinan adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pembentukan dan kelembagaan Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau yaitu upaya mewujudkan pelayanan perizinan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Lubuklinggau dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 1 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Walikota Lubuklinggau dan Nomor 57 Tahun 2014 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Lubuklinggau.

Seiring dengan perkembangan zaman, dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, DPMPTSP Kota Lubuklinggau telah memanfaatkan teknologi informasi. Hal ini disebabkan juga karena penambahan kewenangan izin yang diurus oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau ternyata tidak diimbangi dengan kesiapan pegawai.

Table 1. Rekapitulasi perizinan usaha yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau.

Tahun 2019		Tahun 2020	
Bulan	Jumlah	Bulan	Jumlah
Januari	87	Januari	65
Februari	142	Februari	159
Maret	125	Maret	96
April	122	April	100
Mei	120	Mei	63
Juni	52	Juni	76
Juli	102	Juli	79
Agustus	101	Agustus	74
September	89	September	62
Oktober	132	Oktober	57
November	159	November	65

Desember	95	Desember	73
Total	1.326	Total	912

Tabel 1. tersebut berisi rekapan perizinan usaha yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau baik dari izin usaha PT, CV, Maupun Perorangan. Adapaun surat izin yang diterbitkan yaitu Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Nomor Induk Berusaha (NIB), Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK), Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP), maupun Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK). Pada Tahun 2020 terlihat mengalami penurunan hal ini terjadi karena pandemic covid-19 yang menyerang dunia termasuk Indonesia, yang membuat seluruh elemen masyarakat terpaksa melakukan pekerjaan dari rumah (WFH).

Pelayanan yang berbasis *E-Government* dengan menyediakan informasi dan pelayanan yang lebih lengkap dan memudahkan masyarakat dalam hal mengurus perizinan mulai dari tahap pemohon samapai pada tahap penerbitan dokumen, melalui Online Single Submission (OSS). Pelayanan berbasis sistem online ini dihadirkan sebagai bentuk pelayanan prima kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan di Kota Lubuklinggau.

Online Single Submission (OSS) merupakan aplikasi yang digunakan untuk segala proses registrasi dan pengajuan perizinan usaha serta pengajuan perijinan lainnya yang termasuk di dalam layanan perijinan berusaha menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dengan alamat <http://oss.go.id>.

OSS diluncurkan pemerintah pusat pada 8 Juli 2018 dan diwujudkan pada tanggal 18 Agustus 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau. Pemerintah pusat membangun, mengembangkan dan mengoperasikan sistem OSS. Sistem OSS terintegrasi dan menjadi gerbang dari sistem pelayanan pemerintahan

yang telah ada pada kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah.

Sistem OSS ini menjadi acuan utama (*single reference*) dalam pelaksanaan perizinan berusaha. Dalam hal kementerian, lembaga, Pemerintahan Daerah provinsi atau Pemerintah Daerah kabupate/kota memiliki lebih dari satu sistem perizinan elektronik, maka sistem OSS melakukan integrasi pada 1 (satu) pintu sistem perizinan elektronik yang ditentukan oleh kementerian, lembaga, Pemerintah Daerah provinsi atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota.

Jumlah izin yang dilayani DPMPTSP Kota Lubuklinggau melalui *Online Single Submission* (OSS) berjumlah 35 perizinan. Berikut adalah perizinan yang menggunakan OSS:

No	Bidang Perizinan	Jenis Perizinan
1.	Pendidikan dan Kebudayaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin penyelenggaraan satuan pendidikan non formal 2. Izin pendirian program atau satuan pendidikan
2.	Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin operasional klinik 2. Izin mendirikan rumah sakit 3. Izin operasional rumah sakit 4. Izin operasional laboratorium klinik umum dan khusus 5. Izin apotek 6. Izin toko obat 7. Izin toko alat kesehatan 8. Sertifikat produksi usaha kecil dan mikro obat tradisional 9. Sertifikat produksi perusahaan rumah tangga (PRT) alat kesehatan dan PKRT

		10. Sertifikat produksi pangan industri rumah
3.	Pekerjaan Umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin usaha jasa konstruksi 2. Sertifikat laik fungsi (SLF)
4.	Pertanian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin usaha tanaman pangan 2. Izin usaha hortikulturan 3. Izin usaha peternakan 4. Pendaftaran usaha peternakan 5. Pendaftaran usaha perkebunan 6. Pendaftaran usaha tanaman pangan 7. Pendaftaran usaha budidaya hortikultura
5.	Ketenagakerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin lembaga pelatihan kerja (LPK) 2. Izin lembaga penempatan tenaga kerja swasta (LPTKS)
6.	Pariwisata	1. Tanda daftar usaha pariwisata (TDUP)
7.	Perhubungan	1. Izin penyelenggaraan angkutan orang
8.	Perdagangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda daftar perusahaan NIB 2. Surat izin usaha perdagangan 3. Tanda daftar gudang 4. Surat tanda daftar waralaba
9.	Perindustrian	1. Tanda daftar industri

10	UMKM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin koperasi simpan pinjam 2. Izin usaha mikro dan kecil (IUMK) 3. Izin pembukaan kantor cabang koperasi simpan pinjam 4. Izin pembukaan kantor cabang pembantu koperasi simpan pinjam 5. Izin pembukaan kantor kas koperasi simpan pinjam
----	------	--

Table 2. Jenis Perizinan

Dari tabel 2 diatas dapat dilihat jumlah perizinan yang dapat diakses melalui *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau berjumlah 36 perizinan yang terbagi menjadi 10 bidang perizinan.

Setelah berjalannya *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau penerapannya masih banyak yang harus dibenahi, seperti masih kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat tidak tau tentang adanya OSS dan tidak mengetahui penggunaan OSS, Diakui bahwa saat ini perizinan secara elektronik yang telah di terapkan oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau ini belum diketahui atau dipahami secara baik oleh masyarakat. Selain itu belum dapat memastikan apakah sudah efektif penerapan Pembuatan Perizinan Usaha melalui *Online Single Submission* (OSS) di Kota Lubuklinggau Dan juga belum mengetahui apa saja hambatan- hambatan dalam Pembuatan Perizinan Usaha melalui *Online Single Submission* (OSS) ini.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " **EFEKTIVITAS PENERAPAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) PADA DPMPTSP KOTA LUBUKLINGGAU MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL V.3** "

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas penerapan *Online Sigle Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau berdasarkan framework IT Infrastrukture Library V.3 ?
2. Hambatan-hambatan dalam efektivitas penerapan *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau?
3. Mencari solusi pemanfaatan *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Lubuklinggau ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian

- a. Untuk menganalisa Efektivitas *Online Sigle Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau
- b. Untuk menganalisa hambatan-hambatan pelaksanaan Efektivitas *Online Sigle Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau
- c. Mencari solusi pemanfaatan *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Lubuklinggau.
- d. Mencoba mewujudkan tujuan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau dari level Gerai Pelayanan Publik (GPP) ke level Mall Pelayanan Publik (MPP)

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memacu perkembangan penelitian dibidang studi Magister Teknik Informatika, serta menjadi rujukan bagi peneliti-peneliti berikutnya yang membahas permasalahan yang sama.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Penulis dapat mengetahui segala hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik. Dan penulis juga mampu mengimplementasikan ilmu dan teori-teori yang sudah diperoleh selama perkuliahan serta dapat melihat langsung melalui analisis lapangan

2) Bagi Pengambil keputusan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pemerintah Kota Lubuklinggau untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan publik kepada pelaku usaha dan dengan harapan pemerintah dapat meningkatkan pelayanan publiknya kearah yang lebih baik di masa mendatang.

3) Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat menjadi referensi atau acuan tambahan yang dapat berguna dan membantu peneliti lain ketika ingin melakukan penelitian tentang tema yang sama dimasa mendatang.