

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik mempunyai peran penting dalam menjalankan sistem birokrasi negara. Agung Kurniawan (2005) dalam (Sawir, 2020 : 89), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pelayanan publik yang berkembang pesat berguna untuk mempermudah dalam pelayanan kepada masyarakat kemudian menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Suatu layanan dianggap berkualitas ketika mampu memberikan pelayanan yang optimal, seperti kecepatan, ketepatan, keadilan, konsistensi, dan keterbukaan dengan fokus memuaskan pelanggan.

Untuk menjamin ketersediaan dan kualitas pelayanan publik maka pemerintah membentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa “Suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan disebut pelayanan publik”. Sesuai dengan regulasi tersebut maka pemerintah sebagai suatu penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya dapat memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara

pelayanan publik menunjukkan keberhasilan pelayanan publik. Oleh karena itu, kualitas dan kuantitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat umum harus menjadi fokus utama pelayanan publik.

Pelayanan publik dalam bidang administratif sangat banyak jenisnya salah satunya adalah perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau suatu pelaku usaha, dalam bentuk izin ataupun tanda daftar usaha. Indonesia memiliki banyak jenis perizinan yang sesuai dengan macam macam usaha contohnya adalah perizinan berusaha. Pelayanan perizinan dilihat sebagai tindakan yang diorganisir atau diawasi oleh pemerintah untuk mengakui legalitas, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi.

Sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PBTSE) yang diluncurkan sejak 9 Juli 2018 dan terus mengalami perbaikan, baik secara sistem aksesnya maupun juga konten perizinannya. Perbaikan sistem OSS oleh pemerintah ini didasarkan pada evaluasi atas segala permasalahan dan kelemahan yang ada pada sistem sebelumnya. Tercatat sejak peluncuran versi pertama di tahun 2018 hingga saat ini, sistem ini telah berubah sebanyak tiga kali, yaitu OSS Versi 1.0 tahun 2018, OSS Versi 1.1 pada November 2019, dan OSS Berbasis Risiko pada 4 Agustus 2021.

Pemerintah merancang dan mengesahkan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagai penyederhanaan perizinan berusaha melalui penerapan perizinan berusaha berbasis risiko perlu dilakukan reformasi kebijakan secara berkelanjutan dalam mewujudkan kemudahan dalam memulai dan menjalankan

usaha guna mendukung cipta kerja. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang selanjutnya disingkat PBBR adalah perizinan berusaha yang menggunakan pendekatan berbasis risiko yang diperoleh dari hasil analisis risiko setiap kegiatan usaha.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah pelaksana kebijakan sistem *Online Single Submission* (OSS). DPMPTSP Kabupaten Hulu Sungai Utara berperan sebagai wadah dalam memberikan maupun tidak memberikan legalitas kepada pemohon yang ingin menjalankan usahanya. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki peran penting dalam pelaksana dari kebijakan sistem *Online Single Submission* (OSS).

Berdasarkan observasi sementara yang dilakukan penulis, ditemukan beberapa kendala diantaranya:

1. Ketidaktahuan sebagian masyarakat terhadap sistem *Online Single Submission* (OSS) disebabkan kurangnya informasi dari sosialisasi pihak dinas, sehingga masih banyak yang belum mengetahui sistem ini. Ketidaktahuan mendasar ini mendorong pelaku usaha kembali memilih jalur perizinan manual yang dianggap familiar, padahal proses manual telah terbukti tidak efisien dan memerlukan waktu lebih lama (Sumber: Observasi langsung terhadap pelaku usaha).
2. Bagi sebagian masyarakat, terutama pelaku UMKM yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi digital, antarmuka OSS dinilai cukup kompleks dan membingungkan. Banyak pengguna mengalami kebingungan saat mengisi data, sehingga tidak jarang pengguna mengalami kesalahan

teknis atau kebuntuan dalam proses pendaftaran (Sumber: Observasi langsung terhadap pelaku usaha).

3. Dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2025 sebagai pengganti dari Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021, terjadi perubahan signifikan pada proses perizinan berusaha yang berdampak langsung pada terganggunya sistem *Online Single Submission* (OSS) menyebabkan sistem ini menjadi *downtime* atau masa jeda sementara dan tidak dapat diakses secara maksimal atau permohonan yang sedang berjalan menjadi menggantung (*stuck*), sehingga dapat memperlambat bahkan menghentikan sementara proses perizinan yang sangat penting bagi para pelaku usaha. (Sumber: Didapatkan dari pegawai DPMPTSP HSU).

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam tentang **"EFEKTIVITAS SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DALAM PROSES PERIZINAN USAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA"**.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan penjabaran pada latar belakang agar tidak meluasnya pemikiran dan penafsiran pembahasan kearah yang nantinya akan menyimpang dari pokok pembahasan. Dengan adanya batasan yang jelas, peneliti dapat menggali permasalahan secara lebih spesifik dan mendalam tanpa menyimpang dari tujuan utama penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pembahasan berdasarkan indikator efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Campbell J.P (2002) dalam Muhammad Sawir (2020:127),

terdapat beberapa cara pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol, yaitu:

1. Keberhasilan program
2. Keberhasilan sasaran
3. Kepuasan terhadap program
4. Tingkat *input* dan *output*
5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Kelima indikator ini akan menjadi dasar dalam mengukur dan menganalisis efektivitas kerja pada objek penelitian, serta diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan terukur mengenai sejauh mana kinerja yang diteliti telah berjalan secara efektif.

### **C. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang dapat ditarik dalam penelitian ini:

1. Bagaimana efektivitas sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam proses perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam proses perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam proses perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam proses perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan mengembangkan wawasan berfikir yang dilandasi konsep ilmiah khususnya mengenai Keefektivan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Proses Perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbang pikiran sebagai bahan evaluasi dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan proses pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai.