

**EFEKTIVITAS SISTEM PERIZINAN USAHA MIKRO KECIL DAN
MENENGAH (UMKM) SECARA ONLINE (OSS) PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KECAMATAN DUSUN TENGAH
KABUPATEN BARITO TIMUR**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Pengajuan Skripsi
Pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH
SALABIAH
NPM. 2022272

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI

2025

TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya:

Nama: SALABIAH

NPM : 20222272

Program : Administrasi publik

Judul :

EFEKTIVITAS SISTEM PERIZINAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) SECARA ONLINE (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KECAMATAN DUSUN TENGAH KABUPATEN BARITO TIMUR

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui Proposal Skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke Pembimbingan Skripsi pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, Oktober 2025

Pembimbing I,


Drs. H. Arpandi, M.A.P.
NUPTK. 8553741642130083

Pembimbing II,


Erwin Maulana, S.A.P, M.A.P.
NUPTK. 2556769670130283



Mengetahui
Pj. Ketua Prodi Administrasi Publik,


Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 199211004 201509 021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya yang tak terhingga, sehingga penyusunan proposal skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Proposal Skripsi ini berjudul **“EFEKTIVITAS SISTEM PERIZINAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) SECARA ONLINE (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KECAMATAN DUSUN TENGAH KABUPATEN BARITO TIMUR”**.

Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data penulis dapatkan dari berbagai pihak.

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Drs. H. Arpandi, M.AP Pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Erwin Maulana, S. AP, M.AP selaku pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Andrunganyan, S.Sos., MM selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Barito Timur.
5. Ibu Junitariati, S.Sos selaku Plt Kepala Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (DisdagkopUKM) Kabupaten Barito Timur.
6. Seluruh Dosen beserta staf Tata Usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

7. Pelaku UMKM yang ada di Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.
8. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian proposal skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
B. Tinjauan Teoritis	12
C. kerangka pemikiran	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	26
B. Pendekatan Penelitian.....	26
C. Tipe Penelitian	26
D. Data dan Sumber Data.....	27

E. Desain Operasional Penelitian	28
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Teknik Analisis Data	33
H. Uji Kredibilitas Data.....	34

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Informasi Penelitian	28
Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian.....	31

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan nasional Indonesia diarahkan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara merata, salah satunya melalui penguatan perekonomian daerah. Dalam kerangka otonomi daerah, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan sendiri. Tujuan dari otonomi ini adalah agar daerah mampu meningkatkan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, serta menciptakan iklim usaha yang sehat guna mendukung pertumbuhan ekonomi lokal maupun nasional.

Industri kecil mempunyai kedudukan potensi dan peranan yang sangat strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Mengingat peranannya dalam pembangunan, industri kecil harus terus dikembangkan dengan semangat kekeluargaan, saling isi mengisi, saling memperkuat antara usaha kecil dan besar dalam rangka pemerataan serta mewujudkan kemakmuran yang sebesar-besarnya bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam konteks pembangunan ekonomi saat ini, peran industri kecil tersebut secara lebih luas tercermin dalam keberadaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) sebagai salah satu pilar penting dalam perekonomian nasional.

UMKM tidak hanya berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi nasional, tetapi juga berperan besar dalam menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, serta menjadi fondasi perekonomian daerah. Namun,

dibalik perannya yang besar, UMKM masih menghadapi berbagai tantangan mendasar. Permasalahan yang sering muncul antara lain keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya literasi digital, kesulitan akses permodalan, serta belum dimilikinya legalitas usaha yang sah. Legalitas usaha penting sebagai persyaratan utama bagi UMKM untuk memperoleh akses pembiayaan, memperluas jaringan kemitraan dan meningkatkan daya saing di pasar yang semakin kompetitif. Tanpa legalitas usaha, pelaku UMKM akan kesulitan menjangkau peluang bisnis yang lebih luas, terutama di era globalisasi dan digitalisasi saat ini.

Era globalisasi dan perkembangan teknologi digital saat ini, dunia usaha mengalami dinamika persaingan yang kian kuat. Kondisi ini menuntut para pelaku usaha, termasuk Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), untuk mampu meningkatkan daya saing agar tetap bertahan dan berkembang. Daya saing UMKM tidak hanya bergantung pada kualitas produk, modal, serta jaringan pemasaran, tetapi juga pada aspek legalitas usaha. Legalitas usaha menjadi penting karena memberikan kepastian hukum, memperluas akses terhadap permodalan, membuka peluang kemitraan dan memperbesar jangkauan pasar. Mendukung hal tersebut, pemerintah melakukan berbagai inovasi pelayanan publik, salah satunya melalui transformasi digital dalam bidang perizinan. Sistem perizinan usaha yang sebelumnya manual kini diarahkan ke bentuk layanan online. Penerapan sistem perizinan usaha secara online diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang lebih cepat, transparan dan efisien, sekaligus mengurangi praktik birokrasi yang berbelit. Dengan

demikian, tercipta iklim usaha yang kondusif dan mendorong pertumbuhan UMKM yang lebih kompetitif.

Kabupaten Barito Timur, sebagai salah satu daerah otonom di Provinsi Kalimantan Tengah, memiliki potensi besar dalam pengembangan sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). UMKM di Barito Timur tersebar di berbagai sektor seperti pertanian, perdagangan, kerajinan tangan, serta industri rumah tangga. UMKM di daerah ini memainkan peran penting dalam menyerap tenaga kerja, mengurangi angka pengangguran, dan meningkatkan pendapatan masyarakat lokal. Namun demikian, sebagian besar pelaku UMKM di Barito Timur masih menghadapi kendala dalam mengembangkan usahanya secara maksimal, terutama dalam hal akses terhadap perizinan, permodalan dan digitalisasi usaha.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barito Timur telah mengimplementasikan sistem perizinan usaha berbasis digital melalui *Online Single Submission* (OSS). OSS hadir sebagai solusi atas perizinan yang sebelumnya memerlukan waktu panjang dan birokrasi yang rumit. Melalui OSS, pelaku UMKM diharapkan dapat mendaftarkan usahanya secara mandiri, cepat dan transparan. DPMPTSP Barito Timur juga bertugas melakukan pendampingan teknis dan menyediakan layanan konsultasi untuk para pelaku UMKM yang mengalami kendala dalam menggunakan sistem OSS. Meskipun demikian, dalam praktiknya, efektivitas layanan OSS masih belum optimal akibat sejumlah faktor internal dan eksternal.

Berdasarkan data terbaru dari Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Barito Timur, jumlah pelaku UMKM di Kabupaten Barito

Timur mencapai 5.413 unit usaha, yang tersebar di berbagai kecamatan dengan beragam sektor usaha. Dari jumlah tersebut, sebanyak 1.022 UMKM berada di Kecamatan Dusun Tengah, menjadikannya sebagai salah satu wilayah dengan konsentrasi UMKM tertinggi kedua di Barito Timur. Tingginya jumlah UMKM ini menunjukkan bahwa potensi ekonomi lokal sangat besar jika dikelola dan didukung dengan baik, khususnya dalam aspek legalitas usaha dan akses terhadap fasilitas pemerintah. Namun, angka tersebut juga menggambarkan tantangan besar dalam hal pemerataan layanan, pembinaan, serta digitalisasi proses perizinan. Dengan tingginya jumlah UMKM yang tersebar, DPMPTSP Barito Timur dituntut untuk lebih adaptif dan proaktif dalam memberikan pelayanan, termasuk dalam optimalisasi pemanfaatan sistem OSS agar menjangkau seluruh pelaku usaha secara efektif dan merata di setiap kecamatan.

Meskipun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa implementasi OSS belum sepenuhnya berjalan efektif. Beberapa kendala masih ditemui, seperti keterbatasan pemahaman pelaku UMKM terhadap sistem digital, lemahnya infrastruktur pendukung, serta rendahnya kesadaran pelaku usaha bahwa legalitas itu banyak memberikan manfaat. Selain itu, sebagian pelaku UMKM juga mengalami kesulitan teknis, mulai dari proses registrasi, input data, hingga kendala jaringan internet yang tidak stabil. Kondisi tersebut menimbulkan kesenjangan antara tujuan ideal OSS sebagai sistem yang cepat, transparan dan efisien dengan praktik pelaksanaannya ditingkat daerah.

Permasalahan yang ada pada efektivitas perizinan online (OSS) bagi pelaku UMKM dalam meningkatkan perekonomian masyarakat melalui

legalitas usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barito Timur ditemukan permasalahan antara lain:

1. Kendala teknis dan sistem, Salah satu permasalahan utama dalam penerapan OSS di Kabupaten Barito Timur adalah kendala teknis dan sistem. Meskipun sistem OSS dirancang untuk memberikan kemudahan dalam proses perizinan usaha, kenyataannya masih sering terjadi gangguan teknis seperti server yang lambat, error saat pengisian data, serta kesulitan dalam mengunggah dokumen. Selain itu, infrastruktur teknologi di beberapa wilayah Barito Timur masih belum merata, terutama di daerah pedesaan yang minim akses terhadap jaringan internet yang stabil. Hal ini menyebabkan pelaku UMKM kesulitan mengakses sistem OSS secara mandiri, dan pada akhirnya tetap harus datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk mendapatkan bantuan. Ketergantungan terhadap infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya siap ini menjadi hambatan serius dalam mendukung sistem pelayanan perizinan digital yang ideal.
2. Keterbatasan literasi digital, Keterbatasan ini merupakan tantangan signifikan dalam pelaksanaan OSS di Barito Timur. Banyak pelaku UMKM, khususnya yang berasal dari kalangan menengah ke bawah dan berusia lanjut, belum memiliki kemampuan yang memadai dalam mengoperasikan perangkat digital seperti komputer atau smartphone. Mereka juga belum terbiasa dengan proses administrasi digital, seperti membuat akun, mengisi formulir online, atau mengunggah dokumen dalam format tertentu. Rendahnya pemahaman terhadap teknologi informasi ini menyebabkan

mereka merasa kesulitan atau bahkan enggan untuk mengurus legalitas usaha melalui OSS. Akibatnya, tidak sedikit pelaku UMKM yang lebih memilih tidak mengurus perizinan sama sekali atau masih bergantung pada bantuan orang lain, yang justru dapat membuka peluang terjadinya praktik percaloan.

3. Sosialisasi belum merata, Meskipun pemerintah daerah melalui DPMPTSP Barito Timur telah melakukan berbagai upaya sosialisasi mengenai sistem OSS, kenyataannya penyebaran informasi tersebut belum menjangkau seluruh wilayah dan kalangan masyarakat secara merata. Sosialisasi yang dilakukan sering kali hanya terpusat di wilayah ibu kota kabupaten atau kota kecamatan, sementara pelaku UMKM yang berada di desa-desa terpencil masih belum banyak mengetahui keberadaan maupun manfaat dari OSS. Bahkan, beberapa pelaku usaha mengaku baru mendengar tentang OSS ketika hendak mengurus izin secara langsung di kantor pelayanan. Minimnya frekuensi sosialisasi, kurangnya media informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat awam, serta belum maksimalnya peran perangkat desa dalam menyebarkan informasi turut memperkuat ketimpangan pemahaman dan pemanfaatan OSS di kalangan pelaku UMKM. Hal ini menjadi indikator bahwa strategi komunikasi publik dan pendampingan pemerintah perlu diperkuat agar transformasi digital pelayanan publik benar-benar inklusif dan menyeluruh.

Situasi ini menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji secara lebih mendalam, khususnya terkait efektivitas OSS dalam memberikan layanan perizinan bagi UMKM. Penelitian dengan pendekatan kualitatif dipandang

relevan karena dapat menggali pengalaman, persepsi dan pandangan pelaku UMKM serta aparat DPMPPTSP mengenai penerapan OSS. Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya menilai OSS dari segi teknis, tetapi juga mencoba memahami makna pelayanan publik digital dari sudut pandang pengguna layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penting untuk dilakukan penelitian yang mampu memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana OSS benar-benar efektif sebagai sistem pelayanan perizinan usaha, khususnya dalam mendukung perkembangan UMKM di tingkat daerah. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan kajian dengan judul: **“Efektivitas Sistem Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) secara Online (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur”**.

B. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini penulis memfokuskan pada pembahasan efektivitas sistem perizinan usaha melalui *Online Single Submission* (OSS) bagi UMKM dan DPMPPTSP Kabupaten Barito Timur. berdasarkan latar belakang maka penelitian ini hanya berfokus pada teori efektivitas menurut Edy Sutrisno (2016) dalam Utomo, dkk (2024: 321) menyebutkan bahwa efektivitas suatu program atau kegiatan dapat diukur melalui lima indikator utama yaitu:

1. Pemahaman Program
2. Tepat Sasaran
3. Tepat Waktu
4. Tercapainya Tujuan

5. Perubahan Nyata

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan perizinan usaha UMKM melalui sistem online single submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur?
2. Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi pelaku UMKM maupun pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam penerapan sistem perizinan online (OSS)?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui sejauh mana pelaksanaan pelayanan perizinan usaha UMKM melalui sistem *online single submission* (OSS) pada DPMPTSP Kabupaten Barito Timur.
- b. Mengetahui apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi pelaku UMKM maupun pihak DPMPTSP dalam penerapan sistem perizinan online (OSS).

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk pengembangan dalam ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang administrasi publik dan manajemen UMKM. Hasil dari penelitian ini bisa menjadi referensi akademis untuk memahami sejauh

mana efektivitas OSS berkembang di kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sarana untuk mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan sekaligus memberikan pengalaman langsung dalam melaksanakan proses penelitian ilmiah secara menyeluruh. Melalui kegiatan ini, penulis dapat mengasah kemampuan berpikir kritis, analitis, dan sistematis dalam memecahkan suatu permasalahan. Selain itu, penelitian ini juga menjadi langkah awal dalam membangun sikap profesional dan tanggung jawab akademik yang dibutuhkan di dunia kerja maupun jenjang pendidikan selanjutnya.

2) Bagi Pelaku UMKM

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya pemanfaatan sistem OSS dalam mempercepat proses legalitas usaha dan partisipasi pelaku UMKM agar taat aturan untuk membuat izin usahanya.

3) Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan kualitas layanan perizinan usaha berbasis online agar lebih efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan pelaku UMKM di Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acara. Maka dalam kajian pustaka ini penelitian mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu diantaranya:

1. Muh. Qiswa Akbar. AR 2023 dari Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Dengan judul ” Efektivitas Program Perizinan Berbasis OSS (*Online Single Submission*) Pada Pelaku Usaha Pemula Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan program pelayanan perizinan OSS bagi pelaku usaha pemula di Kabupaten Enrekang dapat dikatakan efektif dengan melihat kemampuan DPMPTSP Kabupaten Enrekang dalam memberikan pelayanan serta pendampingan terhadap pengaplikasian sistem *Online Single Submission* (OSS). Program perizinan berbasis OSS ini secara khusus menyasar pelaku usaha pemula dengan tujuan memberikan kemudahan dalam pengurusan legalitas usaha. Tingkat kepuasan masyarakat pun tergolong sangat baik, yang ditunjukkan melalui legalitas usaha yang berhasil dimiliki serta adanya program pembinaan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pelaku usaha yang telah terdaftar di website resmi DPMPTSP. Penerapan inovasi layanan perizinan berbasis e-government juga terbukti efektif, tercermin dari jumlah pelaku usaha yang

telah terdaftar dalam sistem Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan memanfaatkan peran tim Jalarambang dan tim Pesan Baik sebagai pendukung layanan OSS pusat. Inovasi ini tidak hanya mempermudah proses legalitas, tetapi juga memungkinkan pelaku usaha mengakses layanan administratif secara efisien serta memperoleh berbagai program bantuan dari pemerintah. Efektivitas program OSS di Kabupaten Enrekang juga diperkuat dengan adanya rapat evaluasi rutin setiap tiga bulan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP untuk menilai kinerja pelayanan, khususnya dalam aspek inovasi pelayanan berbasis OSS.

2. Yunika Astuti 2023 dari program studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Dengan judul “Efektivitas Program Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Balangan”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian efektivitas program usaha kecil dan menengah (UMKM) pada dinas koperasi, usaha kecil dan menengah peindustrian dan perdagangan Kabupaten Balangan kurang efektif hal ini terlihat dari pertama, indikator sasaran sudah efektif memiliki potensi dan memiliki peluang yang besar untuk berkembangnya industri kecil dan menengah. Pada indikator pencapaian target masih kurang efektif seringnya terlambat dengan terbatasnya modal. Kedua, indikator kemampuan pegawai belum efektif kurangnya keseriusan dari pelaksana. Pada indikator hasil penerimaan belum efektif kurangnya keterbatasan modal dan rendahnya kemampuan akses. Pada indikator mutu kerja belum efektif tidak sesuai dengan

perencanaannya. Ketiga, indikator hasil kerja belum efektif dimana menurunnya pertumbuhan ekonomi. Pada indikator sesuai target masih belum efektif kesulitan untuk pemasaran. Keempat, indikator penyelesaian tugas belum efektif kurangnya informasi dari pelaku UMKM. Pada indikator pemahaman pegawai belum efektif yang mana adanya penurunan pada tiap tahunnya. Kelima, indikator sesuai standar belum efektif terlaksananya penempatan pembinaan.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* artinya berhasil, sesuai yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti kata efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil.

Efektivitas dapat dipahami sebagai ukuran tingkat pencapaian tujuan dalam organisasi. Ketika organisasi mampu memenuhi target atau tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan bahwa tingkat efektivitas organisasi tersebut tinggi, karena kinerjanya selaras dengan arah dan harapan yang telah dirumuskan sebelumnya. Gill. Mc.E. (1982) dalam bormasa, (2022:133)

“Efektivitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti semakin tinggi efektivitasnya”. Menurut Sondang P. Siagian (2001)

Makmur (2017:5) Mengungkapkan “efektivitas berhubungan dengan tingkat kebenaran atau keberhasilan dan kesalahan”. Ia berpendapat

bahwa untuk menentukan tingkat efektivitas keberhasilan seseorang, kelompok, organisasi bahkan sampai kepada negara kita harus melakukan perbandingan antara kebenaran atau ketepatan dengan kekeliruan atau yang dilakukan. Semakin rendah tingkat kekeliruan atau kesalahan yang terjadi, tentunya akan semakin mendekati ketepatan dalam pelaksanaan setiap aktivitas atau pekerjaan yang dibebankan setiap orang.

“Efektivitas organisasi mencakup dari individu dan kelompok. Efektivitas individu menekankan hasil kerja karyawan atau anggota tertentu dari organisasi. Tugas yang harus dilakukan biasanya ditetapkan sebagai bagian dari pekerjaan atau posisi dalam organisasi. Efektivitas kerja diketahui lewat prestasi kerjanya. Efektivitas kelompok adalah kontribusi dari semua anggotanya” Djojosoedarso (1988) dalam Sutrisno (2009).

Harbani pasolong (2017:4) efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lainnya. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kejadian.

Menurut Keban dalam harbani pasolong (2017:4) menyatakan bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif jika tujuan atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam tercapainya visi. Nilai-nilai yang telah disepakati bersama antara para *stakeholder* dari organisasi yang bersangkutan.

Suatu hal dikatakan efektif apabila hal tersebut sesuai dengan yang dikehendaki. Artinya, pencapaian hal yang dimaksud merupakan pencapaian Tujuan dari hasil efektivitas sistem perizinan usaha secara online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. Efektivitas dapat

dipahami sebagai sebuah proses atau upaya yang berkelanjutan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara optimal. Dengan kata lain, efektivitas menunjukkan sejauh mana suatu kegiatan, program, atau organisasi berhasil meraih hasil yang diharapkan. Semakin besar tingkat pencapaian tujuan tersebut, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun ketepatan waktu, maka dapat dikatakan bahwa proses tersebut semakin efektif. Hal ini berarti bahwa efektivitas bukan hanya sekadar hasil akhir, tetapi juga melibatkan keseluruhan proses pencapaian yang memastikan bahwa tujuan dapat terealisasi dengan cara yang tepat dan efisien. Dengan demikian, efektivitas menjadi tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan suatu usaha atau organisasi dalam menjalankan fungsinya.

Disimpulkan bahwa efektivitas membahas sejauh mana organisasi atau program berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat, efisien dan sesuai harapan. Aspek utama efektivitas meliputi pencapaian tujuan, pemanfaatan sumber daya, kesesuaian dengan harapan stakeholder, proses pencapaian, serta kinerja individu dan kelompok dalam organisasi.

2. Konsep Dasar Efektivitas

Efektivitas merupakan konsep fundamental dalam administrasi publik yang mengukur tingkat keberhasilan suatu program, tindakan atau sistem dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks sistem perizinan online single submission, efektivitas diukur dari sejauh mana sistem tersebut berhasil mempermudah, mempercepat dan memberikan transparansi dalam proses perizinan bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah.

Konsep efektivitas yang digunakan dalam konteks ini berkaitan dengan pelaksanaan program. Namun, mengukur efektivitas pelayanan bukanlah tugas yang sederhana. Kesulitannya terletak pada tujuan program yang berorientasi pada masyarakat, karena tujuan tersebut cenderung bersifat luas, abstrak, dan sering kali hanya diungkapkan secara tidak langsung untuk memenuhi kepentingan umum.

Menurut Bahrur rosyidi duraisi dalam Yunika Astuti (2023:16) mengungkapkan konsep dasar efektivitas ada tiga yaitu:

a. Efektivitas individu

Efektivitas individu adalah kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal sehingga mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Individu yang efektif tidak hanya menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu, tetapi juga menunjukkan sikap disiplin, tanggung jawab, inisiatif, serta mampu memanfaatkan sumber daya yang ada secara efisien. Efektivitas ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kemampuan, motivasi, lingkungan kerja dan kejelasan peran. Dengan kata lain, efektivitas individu mencerminkan seberapa besar kontribusi nyata seseorang terhadap keberhasilan suatu kelompok atau organisasi.

b. Efektivitas kelompok

Efektivitas kelompok adalah kemampuan sebuah tim untuk bekerja bersama dengan baik dan mencapai tujuan yang sudah disepakati. Kelompok yang efektif biasanya memiliki komunikasi yang lancar, pembagian tugas yang jelas, dan anggota yang saling membantu. Selain itu, anggota kelompok juga harus saling percaya dan mau bekerja sama agar hasil yang dicapai sesuai dengan harapan. Jadi, efektivitas kelompok bukan hanya soal hasil kerja, tapi juga bagaimana anggota bisa bekerja sama dengan baik selama prosesnya.

c. Efektivitas organisasi

Efektivitas organisasi adalah kemampuan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan dan target yang sudah ditetapkan dengan cara yang baik dan efisien. Organisasi yang efektif mampu menggunakan sumber daya, seperti waktu, tenaga dan dana, secara tepat sehingga hasil yang diperoleh maksimal. Selain itu, organisasi juga harus bisa beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan memenuhi kebutuhan orang-orang yang dilayaninya, seperti pelanggan atau masyarakat. Dengan kata lain, efektivitas organisasi terlihat dari keberhasilan dalam menjalankan tugasnya dan memberikan manfaat sesuai dengan harapan.

3. Ukuran Efektivitas

Efektivitas menurut Edy Sutrisno (2016) dalam Utomo, dkk (2024: 321) menyebutkan bahwa efektivitas suatu program atau kegiatan dapat diukur melalui lima indikator utama yaitu:

a. Pemahaman Program

Efektivitas dimulai dari seberapa baik pelaksana dan penerima program memahami tujuan, isi, dan cara kerja program tersebut. Tanpa pemahaman yang jelas, pelaksanaan akan kurang tepat dan hasilnya kurang maksimal.

b. Tepat Sasaran

Sebuah program efektif jika dilaksanakan pada kelompok atau area yang memang membutuhkan, sehingga manfaatnya terasa langsung oleh yang menjadi target. Menargetkan sasaran yang tepat mencegah pemborosan sumber daya dan meningkatkan dampak positif.

c. Tepat Waktu

Waktu pelaksanaan yang sesuai rencana penting agar program berjalan lancar dan hasil yang diharapkan dapat diraih sesuai jadwal. Keterlambatan bisa mengurangi peluang keberhasilan dan menurunkan kepercayaan penerima.

d. Tercapainya Tujuan

Indikator utama efektivitas adalah tercapainya tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Jika tujuan tidak tercapai, program dianggap kurang efektif atau bahkan gagal.

e. Perubahan Nyata

Program yang efektif menghasilkan perubahan yang terlihat dan bermanfaat bagi masyarakat atau sasaran. Perubahan ini menjadi bukti bahwa program berhasil memberikan dampak positif dan bukan sekadar formalitas.

Teori Edy Sutrisno adalah teori yang digunakan penulis untuk pengukuran efektivitas program perizinan secara online melalui OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.

Menurut Campbell (1977) dalam Utama (2021:25), pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah:

a. Keberhasilan Program

Efektivitas program diukur dari kemampuan operasional dilapangan dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan. Peninjauan ini berfokus pada mekanisme dan proses kegiatan saat dijalankan.

b. Keberhasilan Sasaran

Kriteria ini memandang efektivitas dari sudut pencapaian tujuan dengan menekankan pada aspek keluaran (output). Artinya, efektivitas diukur berdasarkan seberapa besar tingkat output organisasi melalui kebijakan dan prosedurnya yang telah berhasil mencapai tujuan yang direncanakan.

c. Kepuasan Terhadap Program

Efektivitas dinilai berdasarkan seberapa baik program atau organisasi memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan ini dirasakan oleh pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, semakin tinggi kualitas yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan pengguna, yang pada akhirnya dapat mendatangkan keuntungan bagi organisasi.

d. Tingkat Input dan Output

Efektivitas dalam konteks ini dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dan keluaran (output) yang secara khusus dikenal sebagai efisiensi. Organisasi dianggap efisien jika output (hasil) yang dihasilkan lebih besar dari pada input atau sumber daya yang digunakan dan sebaliknya dianggap tidak efisien jika input lebih besar daripada output.

e. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh adalah penilaian umum mengenai efektivitas organisasi, yang mengukur sejauh mana organisasi berhasil melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan keseluruhannya. Penilaian ini biasanya menggunakan sebanyak mungkin kriteria tunggal lainnya untuk menghasilkan gambaran umum tentang efektivitas organisasi secara komprehensif.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Efektivitas tentunya memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi tercapainya tujuan tertentu, seperti yang dikemukakan oleh Richard M. Steers (1985:9) yaitu:

a. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi adalah hubungan yang sifatnya relative tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Organisasi memiliki struktur dan teknologi, struktur berkaitan dengan cara organisasi menata orang-orangnya untuk menyelesaikan pekerjaan, sementara teknologi merujuk pada alat dan proses yang digunakan. Kedua elemen ini saling memengaruhi efektivitas organisasi.

b. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan merujuk pada pengaruh signifikan dari lingkungan luar dan dalam organisasi terhadap efektivitasnya. Agar berhasil berinteraksi dengan lingkungan, organisasi harus mengelola beberapa variabel penting, yaitu tingkat keterdugaan keadaan

lingkungan, ketetapan persepsi organisasi dalam memahaminya, serta tingkat rasionalisme dalam pengambilan keputusan.

c. Karakteristik Pekerja atau Sumber Daya Manusia

Anggota organisasi (pekerja) adalah faktor pengaruh yang paling krusial karena perilaku merekalah yang menentukan tercapai atau tidaknya tujuan organisasi. Pekerja adalah sumber daya yang mengelola semua sumber daya lain, menjadikannya modal utama yang sangat memengaruhi efektivitas. Bahkan dengan teknologi canggih dan struktur yang baik, efektivitas tidak akan tercapai tanpa keterlibatan pekerja.

d. Karakteristik Kebijakan dan Praktik Manajemen

Karakteristik kebijakan adalah mengacu pada sifat-sifat dasar atau ciri-ciri utama yang melekat pada suatu rencana tindakan khususnya pada kebijakan publik yang dibuat oleh pemerintah. Karakteristik manajemen adalah mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkoordinasikan semua hal yang ada didalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktik manajemen merupakan alat bagi pemimpin untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktik manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya memperhatikan strategi dan mekanisme kerja saja.

Seiring dengan semakin kompleksnya proses teknologi dan perkembangan lingkungan, peran manajemen adalah mengkoordinasikan orang dan proses secara efektif demi keberhasilan organisasi.

Selain itu, Gibson (2005) mengemukakan pentingnya peran manajemen dalam mengkoordinasikan orang dan proses secara efektif agar organisasi dapat mencapai keberhasilan yang diharapkan.

Setelah efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional untuk pelaksanaan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas program dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk melaksanakan semua tugas pokoknya atau tercapainya sasaran yang telah ditemukan sebelumnya.

2. Pelayanan Perizinan Usaha

Pelayanan perizinan merupakan rangkaian proses resmi pemberian izin (legalitas) kepada individu atau badan hukum untuk melaksanakan kegiatan usaha dan atau kegiatan nonusaha, sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Secara esensial, perizinan adalah dokumen legal yang menghapuskan larangan hukum administrasi negara atas suatu perbuatan, sehingga membolehkan perbuatan hukum dilakukan. Mempermudah proses ini, dibentuklah Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yaitu sistem penyelenggaraan perizinan yang diselenggarakan di satu tempat melalui pelimpahan wewenang dari berbagai instansi terkait. Seluruh proses pengelolaannya dilakukan secara terintegrasi, mulai dari tahap pengajuan permohonan hingga terbitnya dokumen izin.

Menurut PP 24/2018 ini yang dimaksud dengan perizinan berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan dan komitmen. Jadi menurut PP ini, pelaku usaha harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu untuk dapat memulai dan menjalankan kegiatan usahanya. Sedangkan bentuk perizinan yang diberikan tersebut berupa surat keputusan jika pelaku usaha telah memenuhi persyaratan dan komitmen. Dalam hal ini yang dimaksud dengan komitmen adalah pernyataan pelaku usaha untuk memenuhi persyaratan izin usaha dan izin operasional.

Perizinan merupakan wujud dari fungsi pengaturan dan pengendalian yang dijalankan pemerintah terhadap aktivitas masyarakat. Bentuk-bentuk perizinan ini beragam, mencakup pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penetapan kuota, hingga izin usaha. Bentuk-bentuk tersebut wajib dimiliki atau diperoleh oleh individu atau perusahaan sebelum mereka dapat memulai kegiatan atau tindakan tertentu (Maulana, 2019).

Menurut Dwiyanto (2006:163), pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Dalam konteks perizinan usaha, pelayanan publik mencakup proses pemberian legalitas yang efisien, transparan, dan bertanggung jawab agar masyarakat dapat menjalankan kegiatan usahanya dengan sah secara hukum.

Perizinan usaha memiliki peran strategis dalam menciptakan kepastian hukum bagi para pelaku usaha, serta menjadi instrumen pengawasan dan pengendalian pemerintah terhadap kegiatan ekonomi masyarakat. Melalui izin yang sah, kegiatan usaha dapat dipantau dan diarahkan sesuai dengan ketentuan hukum dan standar yang berlaku. Hal ini tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga membantu pelaku usaha dalam mengembangkan usahanya secara legal dan berkelanjutan. Dengan adanya perizinan, pemerintah dapat menjalankan fungsi pengawasan dan pengendalian terhadap berbagai aktivitas usaha yang dilakukan masyarakat, termasuk dalam hal lokasi usaha, dampak terhadap lingkungan, standar keamanan, serta kepatuhan terhadap ketentuan hukum yang berlaku. Di tingkat daerah, pelayanan perizinan usaha dilaksanakan oleh instansi teknis maupun unit layanan seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Keberadaan DPMPTSP dimaksudkan untuk menyederhanakan proses birokrasi, mempercepat pelayanan, serta meminimalkan praktik-praktik penyimpangan yang selama ini sering terjadi dalam proses perizinan yang berbelit-belit. Pelayanan yang sebelumnya

tersebar di banyak instansi kini dilimpahkan kewenangannya ke satu pintu agar masyarakat atau pelaku usaha tidak kesulitan dalam mengurus berbagai jenis izin yang diperlukan.

Meski konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberikan kemudahan, pada praktiknya pelaksanaan di lapangan masih menemui sejumlah tantangan. Di beberapa daerah, koordinasi antarinstansi belum berjalan maksimal, sehingga proses pengambilan keputusan terhadap penerbitan izin masih membutuhkan waktu yang cukup lama.

Tak hanya dari sisi penyelenggara, hambatan juga datang dari sisi masyarakat sebagai penerima layanan. Masih banyak pelaku usaha, khususnya pelaku UMKM, yang belum menyadari pentingnya memiliki izin usaha. Sebagian dari mereka menganggap proses perizinan hanya sebagai formalitas yang rumit dan tidak memberikan manfaat langsung. Padahal, izin usaha dapat menjadi pintu masuk untuk mendapatkan berbagai fasilitas dari pemerintah, seperti akses pembiayaan, pelatihan, kemitraan, dan peluang pasar yang lebih luas. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih humanis, edukatif, dan adaptif dari pemerintah dalam memberikan layanan perizinan yang tidak hanya cepat dan mudah, tetapi juga membangun kesadaran hukum dan partisipasi aktif masyarakat.

3. Perizinan Secara Online (OSS)

Online Single Submission (OSS) adalah sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik di Indonesia. Sistem ini merupakan bagian dari reformasi birokrasi pemerintah yang bertujuan menyederhanakan dan mempercepat proses pengurusan izin usaha, baik

untuk investor domestik maupun asing. Sejak diluncurkan pada tahun 2018 dan terus mengalami penyempurnaan, terutama melalui penerapan OSS Berbasis Risiko (OSS-RBA), sistem ini berfungsi sebagai loket tunggal (*single window*) yang menggantikan proses perizinan tradisional yang sebelumnya tersebar di berbagai kementerian dan lembaga dengan prosedur yang kompleks dan memakan waktu.

Menurut Mulyani dan Susanto (2022), keberhasilan OSS sangat bergantung pada komitmen pemerintah daerah dalam mendukung regulasi yang memadai, membangun infrastruktur digital yang kuat, serta meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan sistem ini. Pemerintah perlu mempercepat proses pembentukan regulasi pendukung dan melakukan pelatihan berkelanjutan bagi petugas pelayanan maupun pelaku usaha agar dapat memaksimalkan pemanfaatan OSS. Lebih lanjut, kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, serta pemangku kepentingan lainnya menjadi kunci utama dalam mengatasi kendala teknis maupun sosial yang muncul selama pelaksanaan OSS. Dengan demikian, OSS dapat berjalan secara efektif, inklusif dan memberikan manfaat yang optimal dalam meningkatkan kemudahan berusaha di Indonesia.

Menurut Tambunan (2020), penerapan OSS merupakan langkah strategis dalam mendukung iklim investasi yang kondusif di Indonesia. Dengan sistem perizinan yang lebih sederhana dan terintegrasi, OSS dapat mempercepat proses pemberian izin usaha, sehingga meningkatkan daya tarik Indonesia sebagai tujuan investasi baik dari dalam maupun luar negeri.

Namun, Tambunan juga menekankan pentingnya peningkatan kualitas sumber daya manusia serta infrastruktur teknologi untuk memastikan bahwa sistem OSS dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

pelaksanaan OSS diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang merupakan bagian dari implementasi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. PP ini mengamanatkan bahwa OSS harus menjadi sistem tunggal dalam proses perizinan berusaha, dengan tujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat layanan perizinan. Melalui regulasi ini, pemerintah berkomitmen menciptakan ekosistem investasi yang efisien dan transparan, sekaligus memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha dalam menjalankan aktivitas bisnisnya.

C. kerangka pemikiran

Penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran untuk memperluas pemahaman mengenai efektivitas program perizinan usaha berbasis *Online Single Submission* (OSS) bagi pelaku usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barito Timur. Kerangka ini juga berfungsi sebagai dasar untuk menganalisis data di mana pendekatan pemasaran sosial digunakan sebagai strategi untuk mengukur peningkatan keterlibatan DPMPTSP Kabupaten Barito Timur dalam program OSS.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja memberikan kemudahan, perlindungan, dan pemberdayaan bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia. Melalui UU ini, proses perizinan usaha

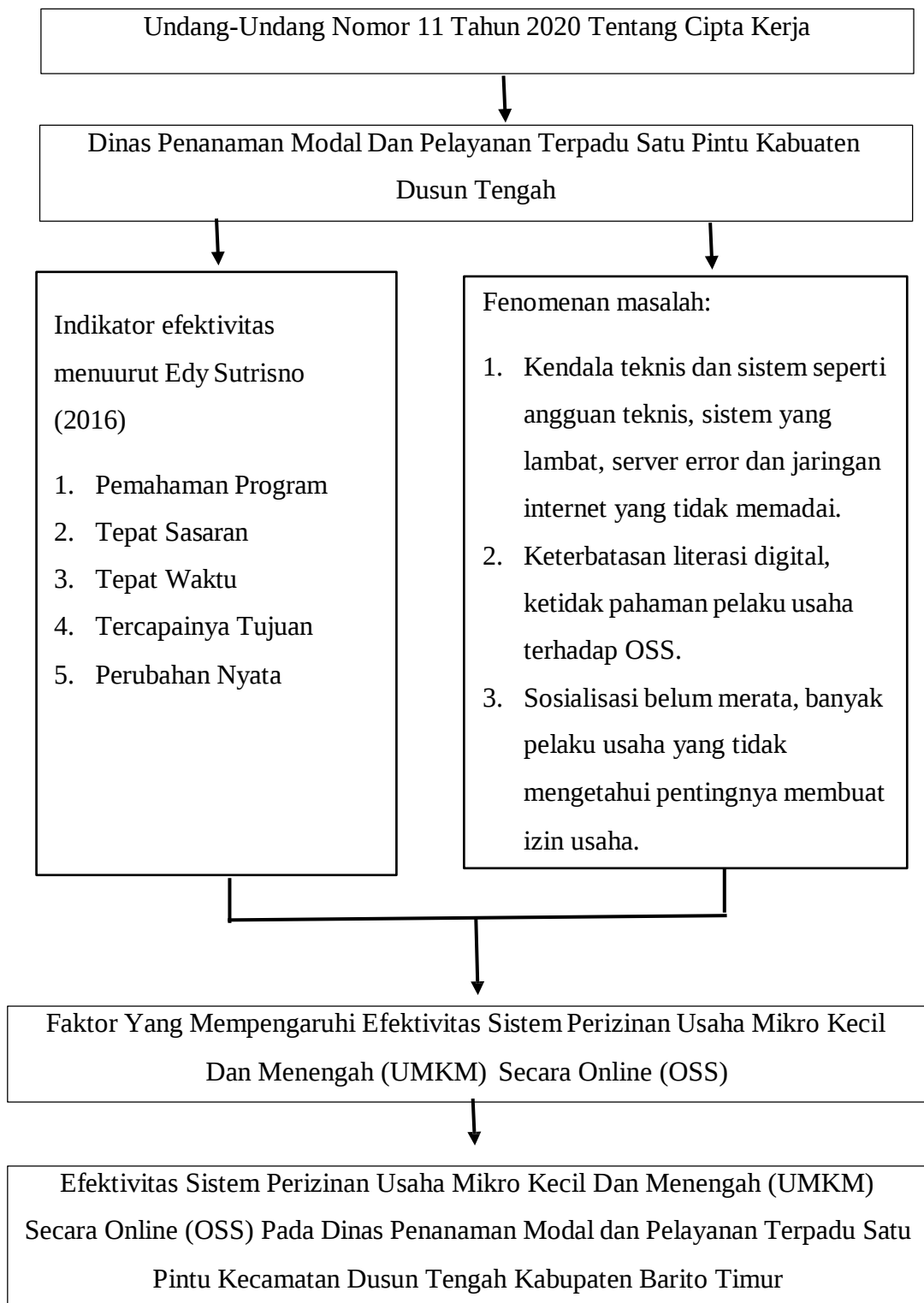
disederhanakan dengan cukup memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem OSS, tanpa perlu izin tambahan bagi usaha berisiko rendah. Selain itu, UMKM didorong untuk naik kelas melalui akses pembiayaan (seperti KUR), kemitraan dengan usaha besar, alokasi minimal 40% pengadaan barang/jasa pemerintah untuk UMKM, serta dukungan fasilitas tempat usaha, pelatihan, dan digitalisasi. UU ini bertujuan meningkatkan daya saing UMKM dan memperkuat peran mereka sebagai penggerak ekonomi nasional.

Mengingat begitu pentingnya persoalan mengenai efektivitas perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) berbasis *online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. Analisis efektivitas pelayanan perizinan usaha berbasis digital *online Single Submission* (OSS) ini kemudian akan diukur menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Edy Sutrisno (2016).

1. Pemahaman Program
2. Tepat Sasaran
3. Tepat Waktu
4. Tercapainya Tujuan
5. Perubahan Nyata.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan, dalam penelitian ini berlokasi di Kabupaten Barito Timur Kecamatan Dusun Tengah tepatnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Alasan penulis memilih lokasi penelitian di Kabupaten Barito Timur Kecamatan Dusun Tengah untuk mengetahui inovasi pelayanan perizinan usaha berbasis OSS di Kabupaten Barito Timur.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisis data serta mengungkapkan secara jelas Efektivitas Program Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan jenis penelitian ini penulis ingin memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis terkait efektivitas sistem perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barito Timur.

D. Data dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder, yang secara terperinci dijelaskan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung dari narasumber atau informan yang memiliki pengetahuan dan kompetensi terkait pelaksanaan penelitian. Data ini secara spesifik berfokus pada Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Berbasis OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barito Timur Kecamatan Dusun Tengah. Seperti, observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumentasi, catatan-catatan, serta dokumen lain. Data ini berfungsi sebagai data penunjang dan pelengkap informasi yang dibutuhkan dalam konteks Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Berbasis OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barito Timur Kecamatan Dusun Tengah. Seperti data jumlah UMKM dan data pengguna OSS.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam mengambil datanya, orang yang merespon dan menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik observasi maka sumber data disebut informan. Informan yaitu orang yang dimanfaatkan untuk memberi

informasi tentang situasi dan kondisi data. Kemudian di lapangan penentuan informan dilakukan *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan informan dalam penelitian kualitatif, di mana peneliti memilih secara sengaja individu atau kelompok yang dianggap paling mengetahui, memahami dan relevan terhadap masalah atau objek yang sedang diteliti.

Tabel 3.1

Informasi penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM (DisdagkopUKM) Kabupaten Barito Timur	1
2	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barito Timur	1
3	Kepala Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Kabupaten Barito Timur	1
4	Kepala Bidang OSS Kabupaten Barito Timur	1
5	UMKM	10

Sumber: Data diolah oleh penulis

E. Desain Operasional Penelitian

Operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi kepada kita tentang bagaimana mengukur variabel. Definisi operasional adalah

semacam petunjuk kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur variabel. Definisi operasional merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama. Karena berdasarkan informasi ini, kita mengetahui bagaimana caranya melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun berdasarkan konsep yang bersangkutan. Dengan demikian dapat menentukan apakah setiap pengukuran variabel sama atau diperlukan pengukuran yang baru.

Definisi operasional suatu variabel adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. Definisi operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti.

"Desain penelitian merupakan arah berlangsungnya penelitian yang benar dan tepat menuntun penelitian agar dapat berjalan secara benar dan tepat sesuai dengan apa yang menjadi titik perhatian dan penelitian. Sedangkan variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titikperhatian atau penelitian". Menurut Sujarwono Saptono dalam Rusmila (2014:45)

Menurut Edy Sutrisno (2016) menyatakan bahwa indikator pengukur efektivitas ada beberapa variabel yang bisa digunakan:

1. Pemahaman Program, dilakukan dengan melihat seberapa jauh pelaku UMKM maupun petugas DPMPTSP memahami alur, tujuan dan manfaat penggunaan OSS. Pemahaman yang baik mencerminkan kesiapan sumber daya manusia dalam menjalankan sistem dan menjadi dasar penting dalam kelancaran proses pelayanan.
2. Tepat Sasaran, dilihat berdasarkan apakah sistem OSS benar-benar menjangkau dan dimanfaatkan oleh UMKM yang menjadi target utama program. Pengukuran dapat dilihat dari jumlah pelaku UMKM yang sudah memiliki NIB (Nomor Induk Berusaha), serta kemudahan yang dirasakan oleh mereka dalam proses perizinan.
3. Tepat Waktu, Efektivitas waktu diukur dari lamanya proses pengurusan perizinan sejak pendaftaran hingga penerbitan izin/NIB. Semakin cepat waktu layanan dibandingkan sistem manual sebelumnya, maka OSS dinilai semakin efektif.

4. Tercapainya Tujuan, dilakukan dengan menilai apakah tujuan utama dari penerapan OSS telah tercapai, seperti meningkatnya jumlah UMKM legal, meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan, serta meningkatnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan usaha formal.
5. Perubahan Nyata, Indikator ini diukur melalui dampak yang ditimbulkan setelah implementasi OSS, seperti adanya perubahan perilaku pelaku UMKM untuk lebih taat aturan, meningkatnya jumlah UMKM yang terdaftar secara resmi, serta bertambahnya akses UMKM terhadap bantuan atau program pemerintah karena sudah memiliki legalitas.

Melalui penjabaran masing-masing indikator efektivitas yang digunakan dalam penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh data yang akurat dan relevan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dalam penyusunan skripsi ini. Indikator seperti pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata menjadi dasar dalam mengevaluasi sejauh mana sistem perizinan usaha berbasis OSS diimplementasikan secara efektif di DPMPTSP Kecamatan Dusun Tengah, Kabupaten Barito Timur. Analisis yang dilakukan tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga bertujuan menggambarkan keberhasilan atau kendala dalam pelaksanaan layanan publik secara digital. Untuk mendukung proses pengumpulan dan analisis data, penelitian ini disusun dengan desain operasional yang mencakup variabel, definisi operasional, indikator pengukuran, dan teknik pengumpulan data yang sesuai, sehingga setiap aspek dapat diukur secara valid dan objektif.

Adapaun desain operasional penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.2

Desain Operasional Penelitian

Variabel	Ruang Lingkup Variabel	Indikator
Edy Sutrisno (2016) Dalam Utomo, dkk (2024: 321)	Pemahaman Program	a. Pemahaman terhadap sistem OSS b. Kemampuan mengakses sistem
	Tepat Sasaran	a. Program bantuan UMKM b. Ketepatan sasaran sistem OSS bagi pelaku UMKM
	Tepat Waktu	a. Kecepatan proses pelayanan izin berusaha b. Kelancaran sistem OSS
	Pencapaian Tujuan	a. Meningkatnya jumlah UMKM yang memiliki izin usaha b. Meningkatnya kepuasan masyarakat c. Meningkatnya partisipasi masyarakat
	Perubahan Nyata	a. Mengikuti aturan petingnya perizinan b. Meningkatnya kemudahan akses UMKM untuk memperoleh legalitas.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data akan dikumpulkan menggunakan tiga teknik utama:

1. Observasi

Metode ini dilakukan melalui pengamatan secara langsung di lapangan. Tujuannya adalah untuk mengetahui dan mendapatkan data konkret mengenai Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Berbasis OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barito Timur.

2. Wawancara

Peneliti akan melaksanakan wawancara langsung secara mendalam kepada para informan. Objek wawancara meliputi DPMPTSP Kabupaten Barito Timur, pelaku usaha dan masyarakat yang relevan di sekitar Kecamatan Dusun Tengah. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi rinci terkait Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Berbasis OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barito Timur.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan mempelajari, menyusun dan mengkaji berbagai arsip yang dianggap penting dan relevan dengan permasalahan penelitian. Sumber data dokumentasi ini meliputi buku-buku, laporan tahunan, jurnal, karya tulis ilmiah, dokumen peraturan pemerintah, serta undang-undang yang ada pada organisasi terkait. Data ini

berfungsi sebagai penunjang informasi yang diperoleh dari observasi dan wawancara.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013) analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara analisis interaktif yang didapat dari hasil wawancara, dokumentasi, catatan lapangan, dengan cara menyusun data kedalam kategori, menguraikan kedalam komponen-komponen, melakukan penggabungan, menyusun kedalam struktur, memilih mana yang dianggap penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami baik untuk diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2014) yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan cara memilah, merangkum, dan mengklasifikasikan data hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang berkaitan dengan efektivitas sistem perizinan OSS, sesuai dengan indikator keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan, masukan dan keluaran, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, maupun matriks agar memudahkan peneliti melihat pola dan hubungan. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menafsirkan data yang diperoleh untuk menjawab pertanyaan penelitian, sedangkan verifikasi dilakukan dengan membandingkan hasil temuan dengan teori efektivitas pelayanan publik dan indikator efektivitas OSS, sehingga menghasilkan kesimpulan akhir mengenai tingkat efektivitas sistem perizinan OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP).

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat dan *member check*. (Menurut Sugiyono (2019: 366))

1. Perpanjangan Pengamatan

Dalam perpanjangan pengamatan, peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan, wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan demikian, hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbuka, saling mempercayai, sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan.

2. Peningkatan Ketekunan

Dengan meningkatkan ketekunan dalam penelitian, peneliti dapat melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara ini maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

3. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu.

4. Diskusi Dengan Teman Sejawat

Proses pengecekan data yang diperoleh peneliti melalui diskusi dengan orang lain yang memiliki pemahaman yang sama mengenai penelitian yang sedang dilakukan. Dengan diskusi ini, peneliti dapat

memperoleh masukan, kritik, dan saran untuk memperkuat data yang diperoleh sehingga lebih meyakinkan.

5. Analisis Kasus Negatif

kasus yang tidak sesuai dengan hasil penelitian. Peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Dengan menganalisis kasus negatif, peneliti dapat mengetahui apakah data yang ditemukan benar-benar dapat dipercaya atau tidak. Jika peneliti menemukan data yang berbeda, maka data tersebut harus dijadikan bahan pertimbangan dalam menarik kesimpulan. Hal ini sangat membantu meningkatkan derajat kepercayaan hasil penelitian.

6. *Member check*

Proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data untuk mengetahui sejauh mana data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan peneliti disepakati oleh para pemberi data, maka data tersebut valid. Namun, apabila data yang ditemukan peneliti tidak disepakati oleh pemberi data, peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data untuk mencapai kesepakatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2020. *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245. Jakarta: Sekretariat Negara.
2018. *Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission/OSS)*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90.
- Ardyana, I. 2015. *Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol. 5, No.2, hlm 123–134.
- Bormasa, monica feronica. 2022. *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja*. Banyumas: pena persada.
- Campbell, J. P. 1977. *On the nature of organizational effectiveness*. dalam P. S. Goodman & J. M. Pennings, *New perspectives on organizational effectiveness* (pp. 13–55). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Campbell, J. P. 1989. *Productivity in Organizations: New Perspectives from Industrial and Organizational Psychology*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Djojosoedarso. 1988. *Manajemen Modern*. Jakarta: LP3ES.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. 2005. *Organisasi: Perilaku, Struktur, dan Proses* (Edisi ke-12). Boston: McGraw-Hill.
- Gill, M. E. 1982. *Organizational Effectiveness: A Comparison of Multiple Models*. New York: Academic Press.
- Indonesia. 1945. *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Kamarudin. 1982. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Makmur. 2015. *Manajemen Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Maulana, H. 2019. *Hukum Administrasi Negara dan Perizinan*. Bandung: Refika Aditama.
- Mardiati, A. 2013. *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Transformasi Pemerintahan, Vol.1 No.1, hlm 45–56.

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. 2014. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Metode* (Edisi ke-3). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Pasolong, H. 2017. *Manajemen sumber daya manusia: Teori dan aplikasi*. Jakarta
- Putra, Y. K. 2018. *Analisis Sistem OSS dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik*. Jurnal Administrasi Negara, Vol. 6 No. 1, hlm 101–111.
- Rasyid, H., Asyari, M., & Fadillah, R. 2020. *Efektivitas Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rusmila. 2014. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia. Siagian, S. P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara. Steers, R. M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. Sutrisno, E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Akbar, M. Q. A. R. 2023. *Efektivitas Program Perizinan Berbasis OSS (Online Single Submission) Pada Pelaku Usaha Pemula Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang Muhammadiyah Makasar*.
- Astuti, Y. 2023. *Efektivitas Program Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Balangan Skripsi, STIA Amuntai*.