

# OPTIMALISASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TERHADAP USAHA MIKRO KECIL DI KECAMATAN SINJAI UTARA

Darmawati<sup>1</sup>, Irmawati<sup>2</sup>, Rizky Nurwahidah<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Muhammadiyah Sinjai

E-mail: oppowati76@gmail.com

<sup>2</sup> Universitas Muhammadiyah Sinjai

E-mail: irmawatialkasi95@gmail.com

<sup>3</sup> Universitas Muhammadiyah Sinjai

E-mail: r.nurwahidah@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi sistem *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Usaha Mikro Kecil di Kecamatan Sinjai Utara dan faktor yang menghambatnya. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran dan uraian yang jelas secara keseluruhan dengan kebenaran yang terjamin dari permasalahan yang ada. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Optimalisasi Sistem *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Usaha Mikro Kecil di Kecamatan Sinjai Utara Kabupaten Sinjai didapatkan bahwa Optimalisasi Sistem *Online Single Submission* terhadap usaha mikro kecil sudah cukup optimal karena: 1) Komunikasi dalam OSS dengan melakukan sosialisasi ataupun bimbingan teknis kepada masyarakat mengenai OSS dan komunikasi dari operator OSS dan Dinas PMPTSP sudah baik karena pelaku usaha diberikan penjelasan persyaratan dalam pengurusan dan juga diberikan penjelasan bagaimana dalam mengakses OSS sampai terbit nomor induk berusaha (NIB) dan ini sesuai dengan visi dan misi DPMPTSP; 2) *Resources* (sumber daya) operator yang bertugas dalam mengoperasikan sistem aplikasi OSS berjumlah 2 orang karena pelayanan OSS hanya memerlukan waktu beberapa menit ketika semua persyaratan telah dilengkapi dari pelaku usaha sehingga jumlah operator ini sudah cukup apalagi ditunjang dengan sarana dan prasarana seperti komputer, printer dan juga jaringan internet; 3) Disposisi atau sikap dan komitmen dari Dinas PMPTSP sudah cukup baik karena selalu memberikan pelayanan yang prima dan ramah sesuai motto pelayanan dan janji layanan yaitu: DPMPTSP siap melayani masyarakat dengan ramah, mudah, cepat, pasti dan transparan. Faktor yang menghambat didapatkan di DPMPTSP yaitu ketika system OSS error, jaringan bermasalah, data pelaku usaha yang tidak valid, penyampaian informasi kepada pelaku usaha yang sudah berumur. Langkah-langkah untuk mengatasi faktor yang menghambat yaitu dengan melaporkan kepada pengaduan OSS, selanjutnya konsultasi kepada misalnya Dinas PMPTSP provinsi yang mengetahui betul tentang OSS dan menyampaikan pengaduan lewat group dan dari pelaku usaha mikro kecil tidak menemukan hambatan karena pengurusan nomor induk berusaha (NIB) terbit tanpa ada hambatan yang dihadapi.

**Keywords:** Optimalisasi Sistem OSS; Usaha Mikro Kecil

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik berbasis pemerintahan elektronik yang secara khusus diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-

*Government* yang ditujukan untuk menjamin keterpaduan system pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan dan mengamankan setiap gubernur dan bupati/walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan *E-Government* secara nasional.

Pemerintah memiliki kewajiban yang secara efektif dan efisien dapat memberikan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga membuat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah menjadi meningkat dan mendorong iklim penanaman modal yang memiliki daya saing tinggi dari para pelaku usaha dan ini sesuai Undang-undang nomor 20 tahun 2008 tentang usaha mikro, kecil dan menengah. Kabupaten Sinjai adalah salah satu kabupaten yang memiliki potensi besar sebagai lokasi investasi bagi para pelaku usaha yang juga ikut berinovasi dalam mengembangkan iklim penanaman modal dan usaha kecil dan mikro.

Potensi besar yang dimiliki Kabupaten Sinjai belum dapat dimanfaatkan secara maksimal karena masih terdapat beberapa pelaku usaha yang belum memiliki izin usaha. Namun, melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu, DPMPTSP Kabupaten Sinjai terus menumbuhkan iklim penanaman modal yang kondusif agar dapat terlaksananya pelayanan publik yang baik dengan terus mengembangkan dan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat khususnya melalui sistem *Online Single Submission* sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik, Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah serta Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang penanaman modal berbasis *Online Single Submission* khususnya dalam pelayanan usaha mikro kecil di Kecamatan Sinjai Utara Kabupaten Sinjai yaitu penyaluran kebijakan melalui teknologi informasi yang terbatas menuntut suatu pembaruan dari pemerintah agar lebih cepat dan tepat dalam proses pelayanan perizinan. Ketika diakses oleh banyak orang, server akan mengalami penurunan daya tampilan dan pemeliharaan (*maintenance*) sehingga tidak dapat diakses oleh siapa pun. Kejelasan komunikasi serta konsistensi pelaksanaan dalam kebijakan diperlukan agar tidak terjadi kesalahpahaman. Sumber daya yang dinilai dari empat aspek, yaitu sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya fasilitas, dan sumber daya kewenangan. Masih diperlukan adanya pembekalan dari tenaga ahli kepada petugas serta pemahaman dari pelaku usaha sendiri.

Penyelenggaraan *Online Single Submission* memerlukan banyak biaya dan tenaga ahli. Keterbatasan fasilitas harus diikuti dengan adanya kewenangan dari pelaksana kebijakan untuk tetap memberikan pelayanan yang maksimal. Insentivitas dari pemerintah dalam proses perizinan melalui *Online Single Submission* dirasa masih kurang. Dukungan watak dan karakteristik pelaksana kebijakan belum mencapai taraf maksimal dalam memberikan pelayanan. Pelaksanaan proses perizinan melalui

*Online Single Submission* terhambat dengan masih ditemukan perbedaan persyaratan Norma Standar Pelayanan dan Kriteria antara pelayanan manual dan *Online Single Submission* sehingga diperlukan penyamaan penyusunan standar pelayanan perizinan serta standar operasional prosedur. Kurangnya koordinasi antar pelaksana kebijakan juga dapat menyebabkan kebingungan dalam pemberian pelayanan dalam *Online Single Submission*.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana optimalisasi sistem *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Usaha Mikro Kecil di Kecamatan Sinjai Utara Kabupaten Sinjai serta Faktor-faktor apa yang menghambat dalam optimalisasi sistem *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Usaha Mikro Kecil di Kecamatan Sinjai Utara Kabupaten Sinjai.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Optimalisasi**

Optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik, tertinggi juga dapat diartikan diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Menurut Winardi (1996:363) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Menurut Gabriel Almond optimalisasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan kondisi yang stabil antara negara dan masyarakat guna terciptanya partisipasi masyarakat yang selaras dengan proses kebijakan yang dicanangkan oleh negara. Dimana dalam tindakannya harus ada efektivitas serta produktivitas guna lebih tersenggelarnya pemerintahan yang mengedepankan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat. (Kurniawan, 2008:53).

Faktor terpenting berhasilnya suatu optimalisasi yaitu: 1) Komunikasi, dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas dalam pelaksanaannya, melalui proses penyampaian informasi serta konsistensi informasi; 2) Resouces, terdapat beberapa komponen yaitu terpenuhinya kualitas SDM, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan yang tepat guna melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam proses pelaksanaannya; dan 3) *Disposisi*, sikap dan komitmen pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi pemangku kepentingan (Cangara, 2014:155).

### ***Sistem Online Single Submission (OSS)***

Salah satu cara pemerintah melakukan pembangunan fasilitas perizinan dengan mengeluarkan sistem *Online Single Submission (OSS)*. *Online Single Submission* merupakan sebuah sistem perizinan yang memanfaatkan teknologi informasi yang mengintegrasikan antara perizinan di tingkat daerah dan di tingkat pusat. Peluncuran sistem *Online Single Submission* ini merupakan tindak lanjut dari PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

*Online Single Submission* juga berfungsi agar mendapatkan berbagai izin yang digunakan dalam tingkat pusat maupun daerah. Pastinya setelah semua izin terpenuhi. Dengan adanya *Online Single Submission*, semua pemangku kepentingan atau stakeholder, bisa mendapatkan fasilitas untuk usaha mereka. Layaknya sistem *E-Government* lainnya, *Online Single Submission* ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah ketika diakses oleh banyak orang, server akan mengalami penurunan daya tampilan dan pemeliharaan (*maintenance*) sehingga tidak dapat diakses oleh siapa pun. Masih diperlukan adanya pembekalan dari tenaga ahli kepada petugas serta pemahaman dari pelaku usaha sendiri. Penyelenggaraan *Online Single Submission* memerlukan banyak biaya dalam hal sarana prasarana dan tenaga ahli.

Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal berbasis *Online Single Submission* diharapkan semakin mendorong pelaku usaha dalam meningkatkan pembangunan di Kabupaten Sinjai serta dapat mendukung upaya percepatan penanaman modal. *Online Single Submission* merupakan platform yang disediakan pemerintah untuk mengurus perizinan secara terintegrasi.

## **Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan atas unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip *intangibile* dan tidak menyebabkan pemindahan kepemilikan apapun, produksinya bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993).

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran dan uraian yang jelas secara keseluruhan dengan kebenaran yang terjamin dari

permasalahan yang ada. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian dilakukan dengan informan penelitian: 1) Kepala Dinas PMPTSP, 2) Operator OSS Dinas PMPTSP, 3) Pelaku Usaha sebagai penerima layanan. Metode analisis data yang akan digunakan adalah model analisis interaktif yang dikembangkan Miles dan Huberman (1992 : 73).

## **HASIL PENELITIAN**

### **Optimalisasi Sistem *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Usaha Mikro Kecil**

Optimalisasi sistem *Online Single Submission* atau yang singkat OSS sudah berjalan dan mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah yang merupakan turunan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja hal ini dikatakan Bapak Lukman Dahlan, S.IP.,M.Si selaku Kepala Dinas PMPTSP yang menjabat sejak tanggal 1 Januari 2020 dalam wawancara tanggal 15 Juni 2022 mengatakan:

“Sejauh ini setelah OSS diterapkan sebagai sistem aplikasi yang baru masih menghadapi beberapa masalah, terutama diawal-awal ada yang kadang-kadang tidak sesuai, namanya juga sistem yang baru diterapkan dan pastilah belum optimal pada waktu itu, kalau sekarang ini tingkat optimalnya kira-kira sudah 90% karena sudah mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah yang merupakan turunan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan masih ada perbedaan-perbedaan antara aturan di Kementerian Teknis dengan format yang ada di OSS, satu contohnya saya ketemu dengan teman dari DLHK, berbeda antara apa yang di Permen Lingkungan Hidup dengan kenyataan di OSS. Sambil berjalan sambil dilengkapi. Jadi ini ada proses yang disempurnakan tapi sudah berjalan dan sejauh ini sudah optimal dalam pelaksanaannya karena sesuai dengan standar operasional prosedur dalam pelayanan OSS”.

Hal yang sama dikatakan Hanif Nur Rizqiawati, S.AP selaku operator OSS yang bertugas sejak Januari 2021 dalam wawancara tanggal 7 Juli 2022 mengatakan:

“Sejauh ini sistem OSS sudah optimal karena sudah berjalan cukup baik dan sudah banyak pelaku usaha mikro kecil yang dilayani dalam mengurus izin usaha seperti Nomor Induk Berusaha (NIB)”.

Senada dengan di atas dikatakan Ibu Kartini, S.Pd. selaku pemilik usaha industri barang dari logam bukan aluminium siap pakai untuk bangunan seperti pagar besi, teralis, pintu/jendela dalam wawancara tanggal 7 Juli 2022 mengatakan:

“Kalau menurut saya, sistem OSS sudah cukup bagus karena kita pelaku usaha cukup melengkapi persyaratan yang telah diberikan seperti: KTP, NPWP, email yang aktif dan juga no hp yang aktif dan langsung dikerjakan dan alhamdulillah cepat terbit NIB”.

Selanjutnya menurut Bapak Drs. Baharuddin selaku pemilik usaha olahan ikan yang memproduksi bakso ikan, abon ikan dan kerupuk olahan ikan dalam wawancara tanggal 7 Juli 2022 mengatakan:

“Saya rasa OSS ini pelaksanaannya sudah optimal karena OSS adalah sistem yang sangat memudahkan kami pelaku usaha dalam mengurus izin dan cepat dilayani, *front office* yang ada langsung membantu memberikan penjelasan persyaratan apa yang disiapkan kemudian setelah persyaratan dilengkapi dan langsung dilayani. Dan tidak butuh waktu lama NIB terbit”.

Hal yang sama dikatakan Ibu Armawati pemilik usaha kerupuk kentang BPP dalam wawancara tanggal 7 Juli 2022 mengatakan:

“Pelaksanaan OSS dalam mengurus izin usaha mikro kecil sudah optimal dimana kita langsung melengkapi persyaratan yang telah ditentukan seperti: foto copy KTP, foto copy NPWP, email aktif dan juga no hp yang aktif kemudian dilayani dan setelah itu tidak menunggu lama nomor induk berusaha (NIB) terbit”

Dari observasi, dokumentasi dan pemaparan di atas disimpulkan bahwa komunikasi dalam OSS dengan melakukan sosialisasi ataupun bimbingan teknis kepada masyarakat mengenai OSS, sebelum pelayanan perizinan berusaha secara terintegrasi melalui OSS dilaksanakan, dilakukan kegiatan berupa sosialisasi/bimbingan teknis. Dan untuk jam pelayanan OSS yaitu 08.30 sampai 15.30 setiap hari kerja dari senin sampai jumat dan komunikasi dari operator OSS dan Dinas PMPTSP sudah baik karena pelaku usaha diberikan penjelasan persyaratan dalam pengurusan dan juga diberikan penjelasan bagaimana dalam mengakses OSS sampai terbit nomor induk berusaha (NIB) dan ini sesuai dengan Visi DPMPSTP yaitu: **“Terbaik dalam Kualitas Pelayanan Publik di Sulawesi Selatan 2023”**.

### **Faktor-faktor yang Menghambat dalam Optimalisasi Sistem *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Usaha Mikro Kecil**

Menurut Bapak Lukman Dahlan, S.IP.,M.Si selaku kepala dinas PMPTSP dalam wawancara tanggal 15 Juni 2022 mengatakan:

“Hambatan dalam pelaksanaan OSS selama ini kendala yang dihadapi hanya jaringan yang kadang tidak stabil. Dan sering terjadi jaringan bermasalah, komunikasi dengan kementerian dipusat dengan banyaknya masalah yang dihadapi itu respon tidak memiliki standar waktu. Misalnya saya bertanya atau pemohon bertanya kadang-kadang tidak jelas kapan akan terjawab kita punya pertanyaan, harusnya ada standar operasional prosedur waktunya. Kita tidak mempunyai tempat lain dimana ada orang tertentu misalnya yang di oss pusat yang menangani OSS di Sinjai atau khusus Sulawesi Selatan. Yang kita memang kalau ada hambatan bisa konsultasi agar bisa diselesaikan. Cara mengatasi hambatan kita mencoba menghubungi admin/operator OSS di provinsi di provinsi, dan selalu mencoba mengulangi mencari informasi agar bisa terjawab atau mengkoordinasikan penyelesaian hambatan dengan lembaga terkait. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dan sarana prasarana pendukung pekerjaan”.

Hal yang sama dikatakan Hanif Nur Rizqiwati, S.AP selaku operator OSS dalam wawancara tanggal 7 Juli 2022 mengatakan:

“Hambatan ketika system OSS error, jaringan bermasalah, data pelaku usaha yang tidak valid, penyampaian informasi kepada pelaku usaha yang sudah berumur. Langkah-langkah untuk mengatasi faktor yang menghambat yaitu dengan melaporkan kepada pengaduan OSS, selanjutnya konsultasi kepada misalnya Dinas PMPTSP provinsi yang mengetahui betul tentang OSS dan menyampaikan pengaduan lewat group”.

Senada dengan di atas dikatakan Ibu Kartini, S.Pd. selaku pemilik usaha industri barang dari logam bukan aluminium siap pakai untuk bangunan seperti pagar besi, teralis, pintu/jendela dalam wawancara tanggal 7 Juli 2022 mengatakan: “Alhamdulillah sejauh ini tidak ada hambatan yang dihadapi dalam pengurusan nomor induk berusaha (NIB) bagi pelaku usaha di DPMPTSP”.

Selanjutnya menurut Bapak Drs. Baharuddin selaku pemilik usaha olahan ikan yang memproduksi bakso ikan, abon ikan dan kerupuk olahan ikan dalam wawancara tanggal 7 Juli 2022 mengatakan: “Saya rasa tidak ada hambatan yang saya hadapi dalam pengurusan izin usaha mikro kecil di DPMPTSP”. Hal yang sama dikatakan Ibu Armawati pemilik usaha kerupuk kentang BPP dalam wawancara tanggal 7 Juli 2022 mengatakan: “Sejauh ini tidak menemui hambatan dalam pengurusan usaha mikro kecil di DPMPSTP”.

Observasi didapatkan bahwa benar hambatan yang didapatkan di DPMPTSP yaitu ketika system OSS error, jaringan bermasalah, data pelaku usaha yang tidak valid, penyampaian informasi kepada pelaku usaha yang sudah berumur. Langkah-langkah untuk mengatasi faktor yang menghambat yaitu dengan melaporkan kepada pengaduan OSS, selanjutnya konsultasi kepada misalnya Dinas PMPTSP provinsi yang mengetahui betul tentang OSS dan menyampaikan pengaduan lewat group dan dari pelaku usaha mikro kecil tidak menemukan hambatan karena pengurusan nomor induk berusaha (NIB) terbit tanpa ada hambatan yang dihadapi.

Dari observasi, dokumentasi dan pemaparan di atas disimpulkan bahwa faktor yang menghambat didapatkan di DPMPTSP yaitu ketika system OSS error, jaringan bermasalah, data pelaku usaha yang tidak valid, penyampaian informasi kepada pelaku usaha yang sudah berumur. Langkah-langkah untuk mengatasi faktor yang menghambat yaitu dengan melaporkan kepada pengaduan OSS, selanjutnya konsultasi kepada misalnya Dinas PMPTSP provinsi yang mengetahui betul tentang OSS dan menyampaikan pengaduan lewat group dan dari pelaku usaha mikro kecil tidak menemukan hambatan karena pengurusan nomor induk berusaha (NIB) terbit tanpa ada hambatan yang dihadapi.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pemaparan *Optimalisasi Sistem Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Usaha Mikro Kecil di Kecamatan Sinjai Utara Kabupaten Sinjai didapatkan bahwa:

1. *Optimalisasi Sistem Online Single Submission* terhadap usaha mikro kecil sudah cukup optimal karena:

- a. Komunikasi dalam OSS dengan melakukan sosialisasi ataupun bimbingan teknis kepada masyarakat mengenai OSS, sebelum pelayanan perizinan berusaha secara terintegrasi melalui OSS dilaksanakan, dilakukan kegiatan berupa sosialisasi/bimbingan teknis. dan komunikasi dari operator OSS dan Dinas PMPTSP sudah baik karena pelaku usaha diberikan penjelasan persyaratan dalam pengurusan dan juga diberikan penjelasan bagaimana dalam mengakses OSS sampai terbit nomor induk berusaha (NIB) dan ini sesuai dengan visi dan misi DPMPTSP.
  - b. *Resources* (sumber daya) operator yang bertugas dalam mengoperasikan sistem OSS berjumlah 2 orang dan ini sudah cukup karena pelayanan OSS hanya memerlukan waktu beberapa menit ketika semua persyaratan telah dilengkapi dari pelaku usaha sehingga jumlah operator ini sudah cukup dalam memberikan pelayanan kepada pelaku usaha mikro kecil di Kecamatan Sinjai Utara apalagi ditunjang dengan sarana dan prasarana seperti komputer, printer dan juga jaringan internet
  - c. Disposisi atau sikap dan komitmen dari Dinas PMPTSP sudah cukup baik karena selalu memberikan pelayanan yang prima dan ramah sesuai motto pelayanan DPMPTSP yaitu ramah investasi, bersih melayani dan janji layanan yaitu: DPMPTSP siap melayani masyarakat dengan ramah, mudah, cepat, pasti dan transparan.
2. Faktor yang menghambat didapatkan di DPMPTSP yaitu ketika system OSS error, jaringan bermasalah, data pelaku usaha yang tidak valid, penyampaian informasi kepada pelaku usaha yang sudah berumur.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, S. N., Wijaya, A. F., & Suryadi. 2014. *Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah* (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang ), 17(2), 126–135.
- Ardiansyah. 2017. *Efektivitas Sistem Pengadaan Barang / Jasa Secara Elektronik*
- Cangara, Hafied. 2014. *Komunikasi Politik, Konsep, Teori dan Strategi*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Rajagrafindo Persada.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*
- Kurniawan, Luthfi J. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Jakarta: Intrans-MP3.
- Lutfi Muhammad, dkk. 2020. *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Edisi 4* Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sinjai.
- Milles, M.B. and Huberman, M.A. 1992. *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Miles, Huberman dan Salda. 2014. *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang *Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik*
- Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang *Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah*
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang *Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko*.

- Purwanto, Agus Erwan dan Sulistyastuti, Ratih Dyah. 2015. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Raihan, A. H., Amin, M. J., & Dama, M. 2017. *Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa Dan Kelurahan (Si-Daleh) Di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kertanegara*. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 5, 1205–1218.
- Sinambela, Lijan Poltak Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, Cetakan Kelima: Pt. Bumi Aksara
- Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sudrajat, R. K., Setyowati, E., & Sukanto. 2003. *Efektivitas Penyelenggaraan EGovernment Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2145–2151.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- ....., Hoy dan Miskel 2003. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung. Alfabeta.
- Susena, E., & Lestari, D. A. 2016. *Efektivitas Penerapan Electronic Government Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen*. *Jurnal SAINSTECH*, 2(3), 56-63.
- Syafri, Wirman Dan Israwan Setyoko. 2010. *Implementasi Kebijakan Publik dan Etika Profesi Pamong Praja*. Bandung: Alqaprint Jatinangor.
- Undang-undang nomor 20 tahun 2008 tentang *usaha mikro, kecil dan menengah*.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang *Cipta Kerja*
- Widodo. Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media
- Winarno. Budi. (2012). *Teori & Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo