

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang penting dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.<sup>1</sup> Tugas ini telah dijelaskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yang meliputi (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan sempurna (prima) merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan rujukan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi

---

<sup>1</sup> Marie M Pontoh Dkk, 2016, Peran Pemerintah Kecamatan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi (Suatu Studi di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat Manado*.

Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.<sup>2</sup>

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Tidak hanya di Indonesia, di sebagian negara, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas suatu administrasi pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Baik atau tidak baiknya administrasi publik

<sup>2</sup> Ones Gita Crystalia, 2015, Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo, *Skripsi Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*, Hlm 1-2.

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm 3.

atau pemerintahan akan dilihat dari seberapa tingginya pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan, dan keinginan masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Kabupaten Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.<sup>4</sup>

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk pelayanan di sektor publik, yang dilaksanakan aparatur pemerintah, yang mana dalam bentuk penyediaan barang dan atau jasa sesuai kebutuhan masyarakat itu sendiri, berdasarkan aturan-aturan hukum perundang-undangan yang berlaku. Dalam hubungan ini salah satu fungsi penting dan utama instansi pemerintah adalah sebagai alat pemberi pelayanan. Walaupun rencana dan idiologinya sudah bagus

---

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm 2.

dan matang, tetapi kenyataannya pelaksanaan kewajiban untuk menyediakan dan memberikan jasa pelayanan oleh berbagai instansi pemerintah masih belum sanggup memberikan kepuasan kepada warga masyarakat, dan sudah menjadi rahasia umum bahwa kondisi pelayanan publik di Indonesia masih dinilai buruk oleh masyarakat yang mana sebagai pengguna pelayanan publik. Berbagai macam keluhan dan kritik banyak disuarakan masyarakat kepada lembaga pemerintah yang mana sebagai penyelenggara pelayanan berkaitan dengan kondisi pelayanan kepada masyarakat, baik di tingkat pusat maupun di daerah. Kasus per kasus pun terjadi dalam berbagai sektor pelayanan, sementara praktek pelayanan publik masih dirasa goyah dan hanya sekedar untuk memenuhi tuntutan tugas dan peraturan. Oleh karena itu reformasi kebijakan bidang penyelenggaraan pelayanan publik, harus dilakukan secara menyeluruh, agar tidak terfragmentasi secara sektoral dan tanpa koherensi yang logis, serta terselenggara bersesuai dengan tingkat perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Reformasi didefinisikan sebagai perubahan radikal untuk perbaikan di berbagai bidang dalam suatu masyarakat atau negara.

Realitas empirik saat ini memperlihatkan bahwa sikap dan tindakan birokrasi dalam pelayanan untuk masyarakat cenderung belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari peringatan, keluhan, kritik dan sorotan tajam dari berbagai kalangan terhadap pelayanan birokrasi. Permasalahan yang terjadi di dalam proses hubungan atau pelayanan antara birokrasi pemerintah dan masyarakat, berdasarkan beberapa peringatan atau kritikan yang pernah kita dengar, memberikan gambaran bahwasannya keberadaan birokrasi secara eksplisit dan implisit menjadi salah satu penyebab rendah dan kurangnya kualitas dalam

pelayanan. Realitas empirik menunjukkan bahwa keberadaan birokrasi pemerintah belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat, tapi ingin dilayani oleh masyarakat.<sup>5</sup>

Kecenderungan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh birokrasi di Indonesia, terjadi di semua organisasi atau birokrasi pemerintahan, yang mana sering kali dimuat dan diliput dalam berbagai media massa. Kecenderungan tersebut tidak hanya terjadi di pemerintahan pusat saja, melainkan daerah, termasuk pada organisasi birokrasi pemerintahan daerah, pemerintahan kota, pemerintah kabupaten, kecamatan dan kelurahan atau desa. Hal ini menjadi kritis ketika Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang mana Pemerintahan Daerah memprioritaskan pelaksanaan Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Pada dasarnya efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Efektivitas selalu dikaitkan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Effendy menyatakan efektivitas sebagai komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Pengertian diatas menunjukkan indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran

<sup>5</sup> Ismail Nurdin, 2019, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, Media Sahabat Cendekia, Surabaya, hlm 2.

<sup>6</sup> Gibson JL JM Invanchevich dan JH Donnelly, 2001, *Organisasi*, terjemahan Agus Dharma, Jakarta:Erlangga, hal 120.

atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana target telah tercapai sesuai yang direncanakan.<sup>7</sup>

Penggunaan peralatan teknologi informasi dan komunikasi mulai meningkat dan menjalin interaksi masyarakat luas. Penggunaan teknologi terutama internet diterapkan untuk media sosial, kepentingan bisnis, dan lain-lain. Masalah perizinan yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat selama ini mengenai ketidakjelasan prosedur layanan hingga membuat masyarakat menggunakan jasa pihak ketiga, ketidakprofesionalan aparat dan menyebabkan masyarakat harus datang lebih dari satu kali, maraknya pungutan liar, serta biaya dan waktu yang tidak pasti terselesaikannya proses perizinan. Bila menggunakan pihak ketiga, otomatis waktu yang diperlukan sedikit tapi biaya bertambah. Tapi jika mengurus sendiri proses perizinan, waktu yang dikeluarkan tidak menentu. Pemerintah menerapkan sistem perizinan berbasis teknologi informasi (*online*) untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi memenuhi kebutuhan publik yang semakin bertambah dan mengatasi permasalahan tersebut.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMP/TSP) Kota Padang menerapkan sistem daring dan sistem perizinan online yang sudah diluncurkan sejak 16 Agustus 2018. Sistem ini bernama *Online Single Submission* (OSS). Pemerintah menjalankan Online Single Submission (OSS) sebagai sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan yang mana menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik. Melalui reformasi sistem perizinan, Pemerintah

<sup>7</sup> Effendy, 2010, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Maja Rosdakarya Jakarta, hal 14

mendorong standarisasi menjadikan birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi. Namun tidak semua pelayanan yang ada di dalam sistem OSS ini seperti pengurangan birokrasi. Reformasi pelayanan publik yang diandalkan belum sepenuhnya sempurna untuk diberikan kepada masyarakat.<sup>8</sup>Sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan bentuk kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam era reformasi birokrasi, sistem ini terbilang baru yang berfokus pada peningkatan mutu dalam bidang elektronik, yang mana dalam pelaksanaannya masyarakat yang ingin mengajukan surat perizinan usaha terlebih dahulu untuk menggunakan aplikasi OSS terlebih dahulu.

Sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan bentuk kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam era reformasi birokrasi, sistem ini terbilang baru yang berfokus pada peningkatan mutu dalam bidang elektronik, yang mana dalam pelaksanaannya masyarakat yang ingin mengajukan surat perizinan usaha terlebih dahulu untuk menggunakan aplikasi OSS terlebih dahulu. Sistem *Online Single Submission* ini tentu belum sepenuhnya efektif dalam pelaksanaannya, ada berbagai kendala dalam pelaksanaannya, baik itu berupa kesulitan yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini. Masih terdapat keluhan masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini.



<sup>8</sup> <https://oss.go.id> Diakses pada 29 Agustus 2021 17:38

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang dengan adanya sistem OSS ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat Kota Padang dalam hal melakukan pembuatan izin usaha kapanpun dan dimanapun tanpa harus memerlukan banyak waktu, akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum mengerti dan belum mengetahui bagaimana mekanisme penggunaan aplikasi OSS dalam hal pengurusan izin usaha di Kota Padang,<sup>9</sup> selain itu pada sistem OSS ini sendiri masih banyak yang harus diperbaiki untuk mempermudah masyarakat menggunakan sistem ini.

Pembahasan tentang Efektivitas Pelayanan publik pernah sebelumnya dikaji oleh beberapa peneliti, pertama Katrina pada tahun 2017, dengan judul Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.<sup>10</sup> Katrina melihat bahwa efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja ada beberapa faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Faktor pendukung seperti sarana dan prasarana yang memadai, jaringan internet yang baik, dan terdapat beberapa pegawai yang berkompeten dalam menjalankan teknologi. Efektivitas Proses atau alur pelayanan serta kejelasan prosedur pelayanan berada pada kategori memuaskan, efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga ditinjau dari semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja berada pada kategori memuaskan, namun masyarakat masih mengeluhkan tentang

<sup>9</sup> Wawancara masyarakat Kota Padang yang menggunakan OSS untuk perizinan

<sup>10</sup> Katrina, 2017, Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja, *Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin*.

sikap petugas yang kurang ramah dan kurang sopan terhadap masyarakat yang akan dilayani.

Penelitian lainnya juga pernah dibahas oleh Hamzan Wadi, Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur pada tahun 2021. Hamzan melihat pelayanan publik di Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok telah berjalan dengan efektif, walaupun dari segi waktu dan prosedur pelayanan masih terdapat beberapa kekurangan.

Penelitian selanjutnya dari Syalom Dkk, dengan judul Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon, penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif dengan hasil temuan Dinas pendidikan kota Tomohon masih kurang dalam memproduksi program-program e-government melalui media sosial.<sup>12</sup> Penggerakan sumber daya dari dinas pendidikan Kota Tomohon masih belum efektif karena masih banyak sumber daya manusia dari masyarakat, operator setiap sekolah dan operator dari dinas terkait yang belum memahami dan mengerti tentang adanya penerapan e-government. Dinas pendidikan Kota Tomohon masih kurang menyediakan sarana prasarana yang ada guna untuk meningkatkan kepuasan dari penerapan e-government. Kurangnya Keadaptasian dari sumber daya di dinas dan operator disetiap sekolah terhadap e-government yang sudah diterapkan.

<sup>11</sup> Hamdan Wadi, 2021, Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur pada tahun 2021, *Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mataram*.

<sup>12</sup> Syalom M.C. Lenak, dkk, 2021, Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon, *Jurnal Governance Ilmu Pemerintahan FISPOL Unsrat Manado*, Vol.1 No.1

Penelitian ini menjadi beda karena penelitian ini menggunakan teori Duncan (1973) yang masih sedikit penelitian menggunakan teori ini, kemudian Penelitian ini berbeda dari penelitian lain karena peneliti berfokus pada instansi yang berbeda dengan penelitian lain bisa dikatakan baru khususnya yang berkaitan dengan *Online Single Submission (OSS)*. Di samping itu yang peneliti anggap menjadi berbeda dengan penelitian sebelumnya terdapat pada permasalahan yang dihadapi oleh instansi yakni Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang.

## 1.2. Rumusan Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama yang penting dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan sempurna (prima) merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.<sup>13</sup> Standar Pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan rujukan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan

<sup>13</sup> Marie M Pontoh Dkk, 2016, Peran Pemerintah Kecamatan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi (Suatu Studi di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat Manado*.

tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan *sempurna* (*prima*) merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Pelayanan menggunakan sistem Online Single Submission telah diterapkan diseluruh daerah di Indonesia, akan tetapi belum sepenuhnya berjalan baik, hal ini bisa dilihat dari data Ombudsman tahun 2018 yang mengatakan bahwa hampir seluruh daerah di Indonesia belum sepenuhnya berjalan baik terkait penggunaan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pengurusan surat izin untuk buka usaha.<sup>14</sup> Selain itu masih banyak juga masyarakat yang melakukan keluhan terkait penggunaan OSS dalam pembuatan izin usaha, seperti yang disampaikan oleh Hery Susanto anggota Ombudsman RI berikut:

“Masalah yang dikeluhkan diantaranya belum terintergrasinya sistem yang terdapat pada suatu kementerian yang merupakan rangkaian proses perizinan dan ternyata juga tidak dapat diakses oleh pemerintah daerah.”<sup>15</sup>



<sup>14</sup> <https://ombudsman.go.id>, Diakses pada 29 Januari 2022

<sup>15</sup> <https://ombudsman.go.id>, Diakses pada 9 Februari 2022



**Gambar 1.1**  
Berita tentang pernyataan Ombudsman ketidaksiapan penerapan OSS di Indonesia

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang dalam melakukan pembuatan surat perizinan usaha menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS). *Online Single Submission* merupakan sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan yang mana menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik.

Sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan bentuk kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam era reformasi birokrasi, sistem ini terbilang baru yang berfokus pada peningkatan mutu dalam bidang elektronik, yang mana dalam pelaksanaannya masyarakat yang ingin mengajukan surat perizinan usaha terlebih dahulu untuk menggunakan aplikasi OSS terlebih dahulu.

Sistem *Online Single Submission* ini tentu belum sepenuhnya efektif dalam pelaksanaannya, ada berbagai kendala dalam pelaksanaannya, baik itu berupa kesulitan yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini, seperti wawancara dengan masyarakat berikut:

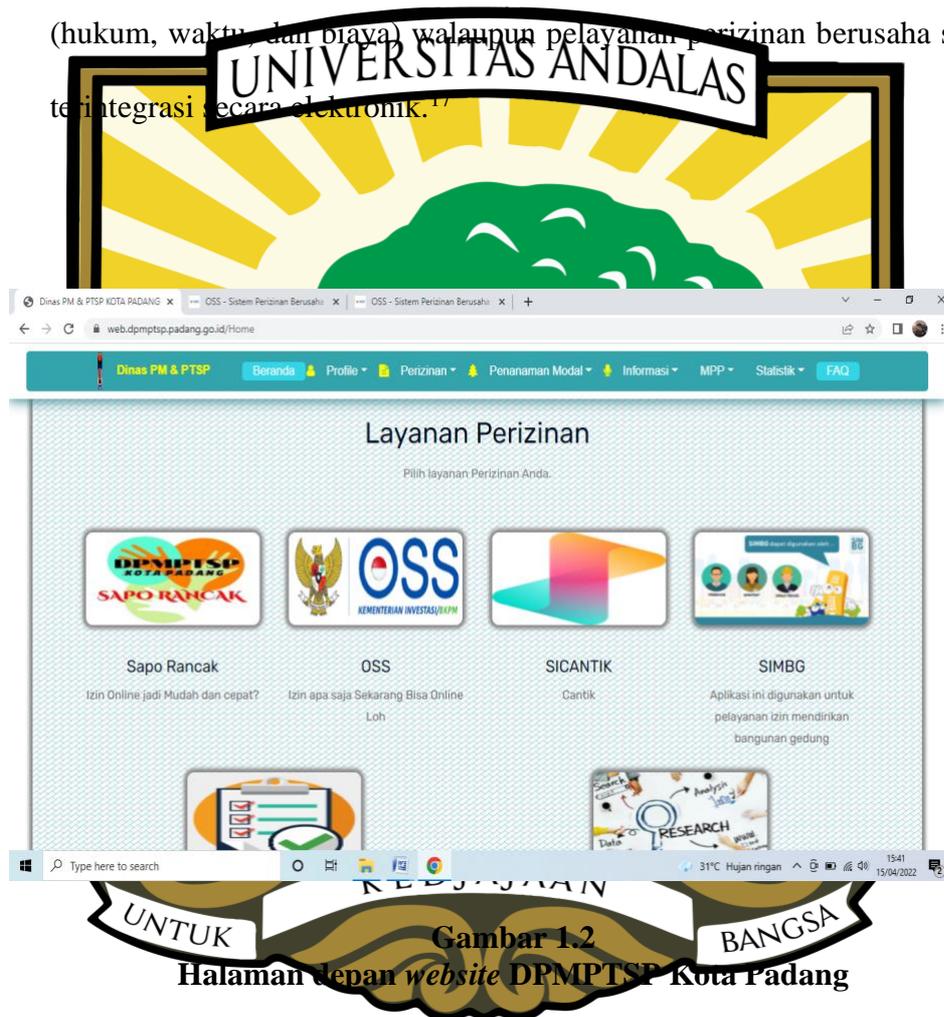
“Memang waktu itu saya mengurus surat izin usaha saya menggunakan aplikasi OSS ini, cukup membantu sih, tapi ya itu aplikasinya sering lemot, dan sepertinya masyarakat juga masih banyak belum tahu sama aplikasi ini”<sup>16</sup>

Dalam jurnal yang berjudul *Implementasi Kebijakan Online Single Submission* pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMD/SP Kota Bandung & Kabupaten Bandung), Joni Dawud Dkk menuliskan kendala-kendala pelaksanaan sebuah kebijakan baru menggunakan sistem OSS diantaranya:

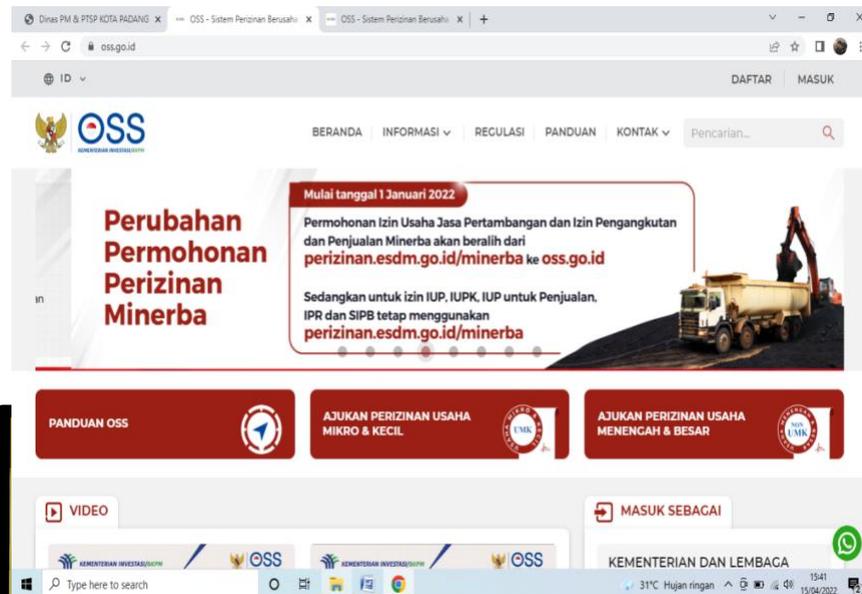
1. Kecondongan pemohon izin secara elektronik mendapati peningkatan secara drastic yang mana menyebabkan ketidakseimbangan jumlah Sumber Daya Manusia Aparatur yang ada dengan tuntutan jumlah pelayanan yang semakin bertambah.
2. Merubah sistem pelayanan manual kepada sistem daring (*online*) membutuhkan waktu yang relatif lama.
3. Banyaknya penilaian yang diberikan oleh beberapa KMS, LNK, dan LNS seringkali membuat instansi penyelenggara layanan mengalami disorientasi pelayanan, sehingga mengabaikan hal-hal substansial pelayanan yang efeknya langsung dirasakan oleh penerima layanan yaitu masyarakat.

<sup>16</sup> Wawancara Rosalina masyarakat Kota Padang yang menggunakan aplikasi OSS dalam mengurus surat izin usaha, 12 Oktober 2021 pukul 12:24

4. Belum adanya regulasi turunan terkait OSS sehingga menimbulkan perbedaan tafsir antara pemohon dan petugas pemberi layanan.
5. Masyarakat masih mengeluhkan adanya prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang dinilai masih berbelit-belit, dan belum menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) walaupun pelayanan perizinan berusaha sudah terintegrasi secara elektronik.<sup>17</sup>



<sup>17</sup> Joni Dawud Dkk, 2020, Implementasi Kebijakan *Online Single Submission* pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMPPTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung), *Jurnal Pemikiran Adminitrasi Negara*, Vol 12 No. 2(84).



**Gambar 1.3**  
**Halaman utama website oss.go.id**

Asumsi yang peneliti bangun disini adalah bahwa penggunaan Sistem Online single submission belum efektif, dikarenakan kebijakan pelayanan publik terbilang masih cukup baru, dimana ada cukup banyak permasalahan dalam penggunaan sistem OSS ini, diantaranya ialah website yang sering lemot saat digunakan, dan juga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bagaimana tata cara membuat perizinan melalui OSS ini, yang mana masyarakat bingung harus langsung ke website OSS atau website DPMPPTSP kota Padang terlebih dahulu, asumsi peneliti sendiri didasarkan pada fakta yang peneliti temukan yang berasal dari berita pernyataan Ombudsman tentang ketidaksiapan penerepan sistem OSS di Indonesia, dan juga dari keluhan kesah masyarakat yang bingung dengan penggunaan OSS tersebut.

Setelah penulis membatasi ruang lingkup permasalahan pada judul dan tema pokok diatas, penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut “Bagaimana Efektivitas penggunaan *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang”.

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti untuk menganalisis efektivitas penggunaan *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

#### 1. Secara Akademis

Memberikan kontribusi terhadap ilmu *governance*, terutama bisa menjadi rujukan dan referensi untuk penelitian yang menggunakan ilmu *governance*.

#### 2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam penggunaan OSS pelayanan publik di DPMPTSP Kota Padang.

