

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin *massive* secara bersamaan berdampak ke kehidupan masyarakat. Masyarakat dituntut untuk beraktivitas bergandengan dengan penggunaan teknologi yang menyediakan berbagai fasilitas kemudahan dan kecepatan aksesibilitas tanpa mengenal ruang dan waktu memunculkan tingkat persaingan yang ketat di berbagai aspek masyarakat termasuk pemerintah. Pemerintah sebagai instansi penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan juga masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyediaan pelayanan publik menjadi faktor penting sebagai bentuk responsivitas pemerintah agar dapat memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. (Prasetio dkk., 2021)

Konsep pemerintahan yang baik (*good governance*), masyarakat merupakan salah satu unsur yang harus saling terikat dengan pemerintah dan sektor swasta. Masalah yang ditemukan terkait perwujudan *good governance* adalah ketidakpercayaan publik akibat keterbatasan dan kelemahan pemerintah dalam manajemen yang memunculkan penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*) aparatur pemerintah (Haningsih, 2008). Secara sederhana, *governance* merupakan proses lembaga-lembaga publik dalam mengatasi masalah-masalah publik, mengelola sumber daya publik, dan menjamin realisasi hak asasi manusia (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Hakikat *good governance* yang esensial yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak berlandaskan pada pemerintahan hukum. Kondisi ideal yang disebutkan di atas, terkait dengan pelayanan publik, kajian ini berusaha mengusungkan pemikiran mengenai pentingnya peran *e-government* yang mampu memangkas kegagalan-kegagalan pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep sistem elektronik sudah diakui efektivitasnya oleh pihak-pihak swasta, yang kemudian dirasa penting untuk diadopsi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat

elektronis. Sistem elektronik ini dikenal dengan istilah *Electronic Government* (Ramli, 2013).

Perkembangan zaman menuntut organisasi pelayanan publik untuk dapat menggunakan teknologi untuk memudahkan pekerjaan tidak terkecuali dengan Mal Pelayanan Publik (Salam, 2021). Perlu diadakannya inovasi pelayanan publik sebagai salah satu bukti terjadinya peningkatan kualitas pelayanan. Perkembangan yang terjadi mengharuskan setiap sektor publik untuk dapat bekerja cepat yang sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang kompleks. Masyarakat dapat mengakses pelayanan kapan saja dan dimana saja sebagai bentuk efektivitas dan efisiensi dari pelayanan. Maka disinilah *e-government* untuk mewujudkan hal tersebut (Simarmata et al., 2020).

Salah satu upaya pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Hal tersebut dikenal dengan istilah *e-government* atau penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik atau internet (Syamsir, Nur, Wahidah, & Alia, 2020). Governansi digital atau yang sering disebut *e-government* (e-gov) sederhananya diartikan sebagai elektronik pemerintah. *E-government* merupakan penerapan dari tata kelola pemerintah dengan memanfaatkan teknologi yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efisien dan efektif kepada masyarakat. *E-government* bertujuan untuk dapat membentuk sistem pemerintahan yang transparan, memperlancar pelayanan, serta membuat mekanisme komunikasi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat (Pertiwi, Dema, Mustanir, & Anugrah, 2021).

Kemajuan teknologi dan informasi dalam *e-government* telah mempengaruhi pola manajemen dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penggunaan teknologi informasi dalam e-government dapat meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien. Dalam implementasi *e-government* untuk pelayanan publik, kendala yang sering dihadapi tidak hanya pada ketersediaan teknologi dan dana penunjang operasional, tetapi juga menyangkut berbagai

persoalan manajerial yang kompleks (Dwiyanto, 2006). Salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi *e-government* untuk pelayanan publik adalah adanya komitmen pimpinan pemerintahan daerah, dan kompetensi sumber daya manusia (Faizah, dkk, 2009). Masyarakat dalam hal ini sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki harapan agar kinerja penyelenggara pelayanan publik semakin profesional, dan mampu memuaskan masyarakat.

Dalam era globalisasi dan persaingan ekonomi yang semakin ketat, pemerintah daerah memegang peranan krusial dalam mengembangkan potensi ekonomi lokal melalui pelayanan terpadu yang efektif. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menjadi salah satu lembaga yang memiliki peran vital dalam memfasilitasi proses investasi serta memberikan pelayanan administratif kepada para pelaku usaha di tingkat daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam mengoordinasikan dan menyederhanakan proses perizinan serta pelayanan terpadu lainnya bagi investor dan pelaku usaha. Terbentuknya DPMPTSP sebagai bagian dari reformasi birokrasi pemerintahan lokal di Indonesia menandai komitmen untuk meningkatkan iklim investasi dan mempercepat pertumbuhan ekonomi di tingkat daerah.

Perizinan merupakan salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan pengendalian yang dilakukan oleh negara atas kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berupa pendaftaran, pengesahan, sertifikasi, kuota, dan izin untuk melakukan bisnis, dan umumnya mengharuskan organisasi bisnis atau individu memiliki atau memperoleh izin sebelum individu tersebut melakukan suatu aktivitas usaha. Proses perizinan merupakan faktor penting dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha bagi masyarakat. (Putra dan Jumiati, 2019)

Pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan optimal guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengurus perizinan. Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik tertanggal 21 Juni 2018

menjelaskan bahwa pelayanan perizinan berusaha pada pemerintah pusat dan pemerintah daerah diwajibkan menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) untuk pelayanan perizinan sampai dengan penerbitan izin melalui sistem OSS, ini merupakan sebuah bentuk perizinan untuk melakukan usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS. (Assegaf dkk., 2019)

Online Single Submission merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik di bidang perizinan karena diperkenalkannya teknologi informasi pada bidang pelayanan perizinan. Tujuan dari layanan OSS adalah untuk memastikan mekanisme perizinan yang diselenggarakan oleh pemerintah berjalan efektif dan efisien, serta mencegah korupsi di lingkungan pemerintahan, mengingat departemen perizinan merupakan aspek yang sering disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Mereka yang dieksploitasi akan melakukan tindakan korupsi. Pelaku usaha terkadang ragu untuk mendaftarkan usahanya karena rumitnya birokrasi dan lamanya waktu untuk memulai usaha. Oleh karena itu, pemerintah memulai reformasi struktural, termasuk reformasi sistem perizinan melalui penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan *Online Single Submission* (OSS). Pemerintah telah memperkenalkan *Online Single Submission* (OSS) sebagai suatu sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Kepala Badan, Gubernur atau Bupati/Walikota, dan dilaksanakan secara elektronik. Untuk itu, penerapan *Online Single Submission* (OSS) diharapkan tidak hanya memudahkan masyarakat dan investor dalam memperoleh persetujuan berusaha, namun juga lebih efektif dan efisien.

Di Provinsi Jambi, DPMPTSP berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi melalui pelayanan yang cepat, transparan, dan terintegrasi. Melalui berbagai layanan seperti perizinan usaha, penanaman modal, dan koordinasi dengan berbagai instansi terkait, DPMPTSP berusaha untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi investasi dan pengembangan usaha. Namun, seperti halnya lembaga pemerintah lainnya, DPMPTSP juga dihadapkan pada berbagai tantangan dalam menjalankan tugasnya. Tantangan tersebut antara

lain adalah koordinasi antarinstansi yang kompleks, perubahan kebijakan regulasi yang dapat mempengaruhi proses perizinan, serta peningkatan harapan masyarakat akan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Dalam era yang serba digital sekarang berbagai instansi pemerintahan sekarang memiliki berbagai aplikasi untuk menunjang berbagai permasalahan yang terjadi serta untuk mempercepat dan mempermudah segala urusan. Contohnya seperti di DPMPTSP Provinsi Jambi yang menggunakan aplikasi OSS (*Online Single Submission*) untuk memudahkan segala urusan mengenai perizinan berusaha. Tapi dengan menggunakan aplikasi online banyak permasalahan yang terjadi juga bagi para investor. Seperti kompleksitas dan kekurangan informasi: Proses pengajuan investasi melalui OSS sering kali kompleks dan memerlukan pengisian dokumen yang detail. Informasi yang diperlukan terkadang tidak lengkap atau tidak jelas, sehingga membingungkan bagi investor. Ada juga berbagai permasalahan lain yang terjadi seperti, lambatnya proses persetujuan, ketidakpastian aturan dan regulasi, kurangnya koordinasi antar regulasi, kesulitan dalam mendapatkan izin lokasi. Untuk mengatasi masalah-masalah ini, diperlukan upaya dari pemerintah untuk menyederhanakan proses, meningkatkan transparansi, memperkuat koordinasi antar instansi terkait, serta memberikan regulasi yang jelas bagi para investor. Selain itu, pembaruan teknologi dan perbaikan sistem dalam aplikasi OSS juga penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai peran, fungsi serta tantangan yang dihadapi oleh DPMPTSP dalam mendukung pembangunan ekonomi daerah.

Untuk mendapatkan informasi yang pasti, peneliti melakukan observasi serta wawancara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi. Untuk mengetahui lebih lanjut apa yang menjadi latar belakang implementasi OSS dalam mendorong investasi dan pembangunan ekonomi lokal, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul tentang **“IMPLEMENTASI SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DALAM MENDORONG INVESTASI DAN PENGEMBANGAN EKONOMI LOKAL DI DINAS**

PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI JAMBI.”

1.2.Rumusan Masalah

OSS dirancang untuk menyederhanakan prosedur, mempercepat layanan, dan meningkatkan transparansi, banyak pelaku usaha masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan memahami alur sistem tersebut. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital, serta kurang optimalnya koordinasi antar instansi menjadi kendala serius dalam pelaksanaannya. Akibatnya, efektivitas OSS dalam memberikan kemudahan layanan perizinan dan mendorong investasi belum sepenuhnya terealisasi secara merata.

Untuk mendapatkan data yang rinci dan lengkap guna menjawab fenomena yang terjadi diatas, pada kesempatan ini dirumuskan beberapa pertanyaan sebagai rumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi proses perizinan usaha?
2. Apa saja hambatan utama yang dihadapi oleh pelaku usaha dalam mengakses dan memanfaatkan OSS untuk memproses izin usaha di daerah tersebut?
3. Apa saja dampak dari implementasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam mendorong peningkatan investasi dan pembangunan ekonomi lokal?

1.3.Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui peranan OSS dalam meningkatnya efektifitas dan efisiensi proses perizinan usaha dalam DPM – PTSP Provinsi Jambi
2. Untuk mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi oleh para pelaku usaha dalam menggunakan sistem aplikasi OSS di DPM – PTSP Provinsi Jambi
3. Untuk mengetahui dampak ekonomi dari meningkatnya investasi yang didorong oleh implementasi sistem OSS di DPM – PTSP Provinsi Jambi

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran langsung serta wawasan kepada masyarakat, pengusaha, ataupun investor dalam mengelola sistem aplikasi *Online Single Submission* (OSS). Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran tentang dampak dari implementasi OSS bagi para pelaku usaha. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi DPMPTSP dalam menyederhanakan segala proses perizinan dalam sistem aplikasi *Online Single Submission* (OSS).

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang bagaimana sistem OSS mempermudah proses perizinan, sehingga mendorong investasi dan mempercepat pengembangan ekonomi lokal. Penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan dampak konkret dari OSS terhadap efisiensi dan transparansi, yang pada gilirannya mendukung keputusan strategis untuk meningkatkan investasi dan pertumbuhan ekonomi daerah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengungkapkan bagaimana sistem OSS menyederhanakan proses perizinan, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan transparansi. Ini memberikan pemahaman tentang efisiensi yang diperoleh, yang pada akhirnya dapat mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk memulai atau mengembangkan usaha. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa membantu membuat keputusan investasi yang lebih cerdas dan mendukung pengembangan ekonomi lokal secara lebih efektif.