

Online Single Submission Sebagai Strategi Penertiban Administrasi Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar

Putu Indah Kresna Dewi¹⁾, Komang Adi Sastra Wijaya²⁾, Putu Eka Purnamaningsih³⁾

¹²³⁾Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: indahkresnad@gmail.com¹⁾, sastrawijaya@unud.ac.id²⁾, ekapurnama@unud.ac.id³⁾

ABSTRACT

This research aimed to find out how the application of Online Single Submission as a strategy for controlling business licensing administration at Investment and One Stop Integrated Service Department (DPMPSTP) of Denpasar City. With descriptive qualitative research methods, strategic management theory from Wheelen and Hunger (2012) is used with indicators environment analyses strategy formulation, strategy implementation, also evaluation and control. Based on the result of each indicator, the main strategy that DPMPSTP of Denpasar City applied are adapting the Online Single Submission system, improves the quality and quantity of employees, maximizes socialization, and publishes supporting programs. In its implementation, Online Single Submission system has proven to be progressively successful in streamlining the flow of licensing services that make it easier for the public, provide transparency over time and costs, and increase the amount of investment in Denpasar City.

Keywords: *Online Single Submission, Administration, Business License, Strategic Management*

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan satu dari sekian sektor dengan peranan paling besar dalam perekonomian Indonesia. Sepanjang tahun 2010 – 2019, UMKM menjadi kontributor terbesar Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia dengan persentasenya yang konsisten berada di atas 50 persen dari total keseluruhan PDB Indonesia (BPS, 2019). Begitu besar peranannya dalam perekonomian, masuknya pandemi COVID-19 yang membatasi berbagai kegiatan ekonomi dan UMKM selama 2 kuartal menjadikan Indonesia secara resmi

mengalami resesi ekonomi. Sehingga dalam kondisi ini, masyarakat khususnya pelaku usaha baru memahami urgensi kepemilikan hal-hal administratif seperti administrasi perizinan berusaha. Pasalnya, administrasi perizinan berusaha selain merupakan instrumen hukum juga menjadi syarat bagi pelaku usaha yang ingin mendapatkan akses bantuan seperti Bantuan Langsung Tunai (BLT) Banpres BPUM yang diberikan pemerintah di masa pandemi.

Sebagai ibukota provinsi dan pusat perekonomian Bali, sebanyak 32.226 UMKM di Kota Denpasar terdampak pandemi dan membutuhkan bantuan pemerintah. Namun

dengan ketidaktertiban administrasi perizinan berusaha yang dilakukan pelaku usaha, akses bantuan tersebut tidak dapat dirasakan masyarakat secara optimal. Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui inspeksi mendadak atau sidak yang diselenggarakan jajaran Satuan Kerja Perangkat Daerah yaitu Satuan Polisi Pamong Praja Kota Denpasar, temuan akan ratusan depot air minum isi ulang, toko minimarket, warung pertamina, dan koperasi tidak berizin di Kota Denpasar ditemukan dari tahun ke tahunnya. Hal ini sangat disayangkan ketika Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Denpasar sebagai lembaga yang memiliki kewenangan dalam perizinan di Kota Denpasar telah mengupayakan berbagai strategi untuk mendorong ketertiban pelaku usaha dalam mengurus administrasi perizinan berusaha salah satunya dengan melaksanakan sistem *Online Single Submission* (OSS).

Menjalankan amanat pemerintah pusat untuk percepatan pelayanan perizinan, DPMPTSP Kota Denpasar melakukan reformasi pelayanan perizinan berusaha yang ditujukan untuk menyederhanakan pelayanan perizinan dengan mengeluarkan Surat Edaran Nomor 027/1010/DPMPTSP tentang Pelaksanaan Pelayanan Perijinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS). Namun pada implementasinya, pelaksanaan *Online Single Submission* ini belum sepenuhnya memotivasi pelaku usaha untuk melakukan administrasi perizinan berusaha. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Denpasar dalam menyelenggarakan ketertiban masih

menemukan berbagai jenis usaha belum memiliki izin. Diketahui bahwa hal ini masih terjadi karena DPMPTSP Kota Denpasar dalam menjalankan *Online Single Submission* sebagai strategi menghadapi beberapa permasalahan diantaranya; (1) ketidaksiapan lembaga untuk mengadaptasi sistem dalam waktu singkat, (2) ketidakterediaan beberapa jenis perizinan yang diajukan masyarakat dalam sistem (3) kurangnya pemahaman masyarakat mengenai sistem dan prosedur pendaftaran melalui OSS, dan (4) stigma pelayanan publik yang membuat masyarakat enggan mengurus perizinan. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian lanjut untuk mendapatkan rekomendasi dalam mengoptimalkan pelaksanaannya dengan mengangkat judul "***Online Single Submission* Sebagai Strategi Penertiban Administrasi Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar**".

2. KAJIAN PUSTAKA

Manajemen Strategi

Penelitian ini menggunakan teori Manajemen Strategi dari Wheelen dan Hunger (2012) untuk membedah permasalahan yang diperdalam pada penelitian ini. Manajemen strategi sebagai suatu rangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang berulang dalam jangka pendek hingga jangka panjang guna mencapai tujuan yang diinginkan organisasi. Adapun tindakan manajerial ini memiliki 4 indikator sebagai tahap pelaksanaannya yang meliputi; Pertama, analisis lingkungan (internal dan eksternal); Kedua, formulasi

strategi; Ketiga, implementasi strategi; serta terakhir Keempat, evaluasi dan pengendalian. Pada indikator analisis lingkungan, penulis menggunakan teori pendukung dari Freddy Rangkurti (2013) yaitu Analisis SWOT yang memetakan faktor mana saja yang menjadi kekuatan atau *Strength* (S), kelemahan atau *Weakness* (W), peluang atau *Opportunity* (O), serta ancaman atau *Threat* (T) yang dihadapi organisasi untuk menemukan strategi yang paling tepat.

Online Single Submission

Online Single Submission atau OSS merupakan sebuah sistem layanan dalam bidang perizinan khususnya perizinan berusaha yang pelaksanaannya diintegrasikan secara elektronik yang meliputi seluruh jajaran pemerintah baik di lingkungan Kementerian di pemerintah pusat negara hingga ke pemerintah daerah di seluruh Indonesia. Sistem ini dikelola oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) yang merupakan kelembagaan di bawah Kementerian Investasi. Adapun inovasi pelayanan sistem *Online Single Submission* ini ditujukan untuk peningkatan penanaman modal, memberikan kepastian atas biaya dan waktu yang dikeluarkan selama mengurus perizinan, serta meningkatkan koordinasi serta sinkronisasi di lingkungan pemerintahan baik pemerintah pusat hingga daerah berdasarkan amanat PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) yang menjadi dasar pemberlakuan pelayanan OSS secara nasional.

3. METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Data-data penelitian dikumpulkan dengan teknik pengumpulan data yang meliputi proses observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan sebagai narasumber ditentukan dengan teknik *purposive sampling* yang kemudian didukung dengan informan tambahan yang ditentukan melalui teknik *snowball sampling*. Berdasarkan metode tersebut, adapun informan dalam penelitian ini meliputi aparatatur DPMPTSP Kota Denpasar dan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Denpasar, serta para pelaku usaha di Kota Denpasar.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Hasil Temuan *Online Single Submission* Sebagai Strategi Penertiban Administrasi Perizinan Berusaha di DPMPTSP Kota Denpasar

a. Analisis Lingkungan

Berdasarkan hasil temuan penelitian dengan indikator manajemen strategi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Denpasar telah melakukan analisis lingkungan secara menyeluruh sebelum melaksanakan sistem *Online Single Submission* (OSS). Melakukan analisis lingkungan internal, adapun yang menjadi kekuatan (*Strength*) DPMPTSP Kota Denpasar meliputi; manajemen pelayanan perijinan sudah berbasis teknologi informasi, memiliki program-program inovasi pendukung, pelayanan berada di bawah satu atap Mal Pelayanan Publik, serta memiliki

sistem evaluasi yang berkelanjutan dengan Survey Kepuasan Masyarakat. Sementara kebalikannya, adapun kelemahan (*Weakness*) yang dimiliki DPMPTSP Kota Denpasar diantaranya; keterbatasan anggaran, sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan, kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang kurang memadai, serta belum maksimalnya sosialisasi ke masyarakat

Selain melakukan analisis internal, analisis lingkungan eksternal juga dilakukan untuk mengetahui apakah faktor dari luar yang ditemukan merupakan sebuah peluang atau ancaman. Adapun peluang (*Opportunity*) yang dapat dimanfaatkan oleh DPMPTSP Kota Denpasar antara lain; sinergi masyarakat sekitar dalam melaporkan pelanggaran, perkembangan teknologi informasi, pemberdayaan dan pengembangan pelaku usaha yang difasilitasi oleh jajaran pemerintah terkait, dan peningkatan akses investasi dalam dan luar negeri. Sedangkan untuk ancaman (*Threat*) yang dihadapi meliputi; stigma perijinan yang berbelit-belit, menghabiskan waktu dan biaya, terbatasnya kemampuan masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengakses layanan, banyaknya koordinasi yang dilakukan antar SKPD Kota Denpasar dan stakeholder lainnya, serta dinamika kebijakan publik yang cepat berubah.

Setelah memetakan masing-masing apa yang menjadi kekuatan atau *Strength* (S), kelemahan atau *Weakness* (W), peluang atau *Opportunity* (O), serta ancaman atau *Threat* (T), DPMPTSP Kota Denpasar untuk melaksanakan sistem *Online Single*

Submission, analisis SWOT dilakukan dengan Matriks SWOT. Berdasarkan analisis tersebut dan berpedoman pada Rencana Strtegis DPMPTSP Kota Denpasar Tahun 2016 – 2021, strategi Diversifikasi (S-T) diterapkan DPMPTSP Kota Denpasar untuk menerapkan sistem tersebut. Dengan menggunakan kekuatan (S) yang ada untuk mengatasi ancaman (T) yang timbul dari luar, adapun strategi yang akan dirumuskan berorientasi pada pelaksanaan *Online Single Submission* di lingkungan DPMPTSP Kota Denpasar sebagai startegi utamanya. Kemudian selanjutnya ditambahkan strategi pendukung yaitu antara lain mempersiapkan pegawai/petugas yang memadai kuantitas maupun kualitasnya, memaksimalkan sosialisasi terkait layanan perijinan dan penanaman modal, serta secara perlahan mengadaptasi sistem *Online Single Submission* dengan produk-produk inovasi yang mendukung.

b. Formulasi Strategi

Melakukan perumusan formulasi strategi untuk melaksanakan sistem *Online Single Submission*, DPMPTSP Kota Denpasar bersama SKPD Kota Denpasar lainnya yang juga terlibat dalam perizinan, menggambarkan visi dan misi, tujuan, strategi serta kebijakan yang akan ditetapkan. Mempertimbangkan visi dan misi, tujuan, beserta strategi yang telah tertuang pada Rencana Strategis (Renstra) milik DPMPTSP Kota Denpasar sendiri di Tahun 2016 – 2021 yang berpedoman pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Kota Denpasar di periode yang sama yaitu Tahun 2016 – 2021, ditemukan keselarasan antara apa yang ingin diraih

DPMPTSP Kota Denpasar dengan pelaksanaan sistem *Online Single Submission*. Adapun strategi yang ingin dicapai diantaranya berorientasi pada; (1) Sumber daya manusia yang ahli, terampil, dan profesional, (2) Menyederhanakan perijinan dan meningkatkan kualitas layanan dengan teknologi informasi, (3) Melakukan promosi penanaman modal, dan (4) Menciptakan produk inovasi.

Perubahan sistem ke *Online Single Submission* ini menjadi momentum bagi lembaga untuk mewujudkan sejumlah strategi yang juga menjawab arah kebijakan yang selama ini diorientasikan pada peningkatan kualitas pelayanan dan investasi. Oleh karena itu untuk melaksanakan OSS di Kota Denpasar, DPMPTSP Kota Denpasar menerbitkan Surat Edaran Nomor 027/1010/DPMPTSP tentang Pelaksanaan Pelayanan Perijinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) untuk menindaklanjuti PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS). Dengan kebijakan ini, DPMPTSP Kota Denpasar secara resmi menjalankan reformasi birokrasi pelayanan perizinan sejak 8 Juli 2018.

c. Implementasi Strategi

DPMPTSP Kota Denpasar dalam melaksanakan sistem *Online Single Submission* (OSS) membawa perubahan terhadap program, anggaran, dan prosedur sebagai indikator dalam implementasi strategi. Untuk melaksanakan sistem tersebut, program-program inovasi yang menjadi kekuatan seperti *One Day Service*

dan *SMS Gateway* dihapus karena tidak lagi relevan. Sebaliknya, Program SIPOIN (Sistem Informasi Potensi Investasi) dan *siCantik Cloud* diterbitkan untuk mendukung pelaksanaan sistem *Online Single Submission* yang terpusat. Sementara program sudah ada seperti SIPON (Sistem Informasi Perijinan Online) dan Perijinan Keliling diselaraskan pelaksanaannya untuk menghadapi perubahan prosedur yang terjadi.

Mengenai perubahan prosedur yang terjadi, Pemerintah Kota Denpasar merespon hal tersebut menerbitkan Perwali Nomor 39 Tahun 2019 yang mengatur penyelenggaraan pelayanan di sektor perijinan dan nonperijinan di Kota Denpasar yang sekaligus mencabut perwali sebelumnya. Kemudian dengan anggaran yang terbatas dari pemerintah kota yang juga terdampak pandemi, DPMPTSP Kota Denpasar menetapkan skala prioritas menurut urgensinya dalam penyediaan sarana prasarana tambahan, penambahan jumlah pegawai, dan pelaksanaan program-program pendukung.

Melakukan perubahan sistem pelayanan perijinan yang terintegrasi ke pusat dengan *Online Single Submission*, membawa perubahan yang cukup kompleks. Pada pelaksanaannya, DPMPTSP Kota Denpasar berhasil meringkas alur perijinan, memberikan transparansi, dan meningkatkan investasi dengan berbagai upaya pendukung. Secara keseluruhan, DPMPTSP Kota Denpasar mengupayakan agar *Online Single Submission* dapat berjalan dengan optimal secara bertahap. Berdasarkan upaya-upaya yang dilakukan DPMPTSP Kota Denpasar

terus berupaya beradaptasi dan memaksimalkan pelaksanaan sistem tersebut. Selain untuk dapat beradaptasi dengan dinamika kebijakan yang terjadi di lingkup pemerintahan, DPMPTSP Kota Denpasar juga harus memahami dinamika sosial yang terjadi di masyarakat. Terlebih sehubungan dengan dampak yang ditimbulkan akibat dari pandemi COVID-19, hal ini juga menjadi faktor yang mempengaruhi upaya penertiban administrasi pelaku usaha sehingga belum secara maksimal dilakukan.

d. Evaluasi dan Pengendalian

Sebagaimana yang menjadi kekuatan DPMPTSP Kota Denpasar, unit pelayanan publik ini memiliki Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai instrumen yang digunakan untuk melakukan evaluasi. Dalam instrumen tersebut, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) diisi oleh masyarakat yang sudah menyelesaikan proses perizinan dengan izinnya yang sudah terbit. Survey Kepuasan Masyarakat tersebut menyediakan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan publik yang dituangkan dalam masing-masing 1 butir pertanyaan beserta kritik dan saran. Berdasarkan nilai yang diberikan masyarakat, DPMPTSP Kota Denpasar melakukan kalkulasi setiap bulannya dan melakukan perbandingan terhadap realisasi yang diraih dengan target yang telah tertuang Rencana Strategis DPMPTSP Kota Denpasar yang berlaku. Sehingga nantinya dengan evaluasi ini dapat dilakukan pengendalian untuk memberikan layanan yang lebih baik.

Setelah mendapatkan hasil antara target dan realisasi penilaian, secara internal DPMPTSP Kota Denpasar melakukan

pengendalian melalui rapat Monitoring dan Evaluasi setiap bulannya yang menghadirkan seluruh pegawai dan pejabat. Melalui rapat tersebut, pengarahan dan pembinaan demi perbaikan layanan ke depannya dapat diberikan. Selain dibahas secara langsung, hasil dari Survey Kepuasan Masyarakat tersebut juga direkapitulasi dalam Laporan Evaluasi Kinerja DPMPTSP Kota Denpasar per tahunnya dan dijadikan acuan dalam pembuatan dokumen Rencana Strategis DPMPTSP Kota Denpasar untuk 5 tahun mendatang. Sedangkan secara eksternal, DPMPTSP Kota Denpasar bersama Satuan Polisi Pamong Praja Kota Denpasar melakukan upaya pengawasan dan penindakan dengan inspeksi mendadak berdasarkan laporan masyarakat untuk menjerang pelaku usaha yang belum melengkapi izin usaha. Dengan temuan tersebut, pembinaan dan pemberian sanksi dijatuhkan kepada pelanggar.

Selama pelaksanaannya, penilaian yang kurang objektif dari masyarakat dalam SKM menghambat proses evaluasi dan pengendalian. Selain itu, pengawasan dan penindakan akan pelanggaran sebagai bentuk pengendalian di lapangan juga belum berjalan maksimal karena menyesuaikan kebijakan setiap SKPD sehubungan dengan kondisi pandemi yang memberikan permakluman.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil reamuan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *Online Single Submission* untuk meningkatkan ketertiban administrasi pelaku usaha merupakan strategi yang tepat

berdasarkan teori manajemen strategi Wheelen dan Hunger (2012) dengan 4 indikatornya yang berupa tahap manajerial yaitu; Langkah pertama, melakukan analisis lingkungan (internal dan eksternal); Kedua, memformulasikan strategi; Ketiga, mengimplementasikan strategi; dan Keempat, melakukan evaluasi dan pengendalian terhadap strategi yang dijalankan. Sistem *Online Single Submission* sebagai bentuk reformasi pelayanan di ranah perizinan yang mengintegrasikan setiap unit/lembaga pemerintahan, secara perlahan berhasil meringkas alur perijinan, memberikan transparansi waktu juga biaya, dan meningkatkan penanaman modal di Kota Denpasar. Namun untuk ke depannya, dibutuhkan upaya atau strategi pendukung baru untuk mengoptimalkan implementasi serta pengendalian pelaksanaannya. Terlebih dengan kondisi ekonomi yang berangsur pulih pasca pandemi COVID-19, maka kebutuhan masyarakat akan administrasi perizinan berusaha akan semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah usaha dan manfaat yang ingin diraih.

6. DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Ahmad. 2020. Manajemen Strategis. Makassar: Nas Media Pustaka
- Hunger, JD dan Wheelen, TL. 2012. Manajemen strategis. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Indrajit, RE. 2016. Electronic Government. Surabaya: Preinexus
- Rangkuti, Freddy. 2013. SWOT. Balanced Scorecard. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Sutedi, Adrian. 2011. Hukum Perizinan: Dalam Sektor Pelayanan Publik. Jakarta: Jakarta Sinar Grafika

Sumber Karya Ilmiah

- Nurdiana, Y. I., Winaya, I. K., & Wijaya, K. A. S., 2020. Evaluasi Peraturan Walikota Denpasar No. 09 Tahun 2009 Tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan, dan Toko Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Open Journal System Universitas Udayana*
- Škorić, S., 2020. The Application of Digital Technology in Business Registration. *Pravo teorija i praksa*, 37(4), pp.1-12.
- Soejono, F., Sunarni, T., Bendi, R.K.J., Efila, M.R., Anthony, S. dan Angeliana, W., 2020. Pendampingan Usaha: Penggunaan One Single Submission untuk Ijin Usaha. *Wikrama Parahita: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), pp.103-108.
- Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E., 2022. Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Program Layanan Perizinan Online (Laperon) Di DPMPSTSP Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 5(1), 45-56.

Sumber Dokumen Pemerintah

- DPMPSTSP Kota Denpasar. 2017. Rencana Strategis DPMPSTSP Kota Denpasar Tahun 2016 – 2021. Denpasar: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar
- DPMPSTSP Kota Denpasar. 2021. Laporan Evaluasi Kinerja Tahun 2020. Denpasar: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar