

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan di berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan publik. Teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Adopsi teknologi, seperti sistem manajemen informasi, layanan berbasis web, aplikasi, dan berbagai perangkat digital, memungkinkan pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual atau tatap muka menjadi lebih cepat dan mudah yang dapat dilakukan secara online. Sektor pelayanan publik saat ini menghadapi tantangan untuk terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang dan beragam. Oleh karena itu, pemerintah berupaya menciptakan inovasi, khususnya pada sektor publik, untuk memberikan kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat secara luas. Hal ini bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik, transparan, dan responsif. Perkembangan ini sejalan dengan agenda transformasi digital yang dirancang pemerintah Indonesia untuk memodernisasi sektor publik. Di Indonesia, berbagai inisiatif telah diluncurkan, seperti Gerakan Menuju Smart City dan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi birokrasi. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas, termasuk di daerah terpencil, dan menyediakan layanan yang lebih inklusif serta setara. Oleh karena itu, adopsi teknologi informasi dalam pelayanan publik bukan hanya tentang inovasi, tetapi juga tentang mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat secara luas pada era digital.

Secara regulasi, pemerintah Indonesia telah menetapkan berbagai kebijakan untuk mendukung pelayanan publik berbasis digital. Berbagai kebijakan yang dibuat bertujuan untuk mendukung efisiensi dan efektivitas serta kemudahan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (public goods) yang penyediaannya dilakukan oleh pemerintah. Di era

globalisasi saat ini, teknologi informasi dapat memberikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 merupakan fondasi utama bagi penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Perpres ini mengatur kerangka dasar, tata kelola, dan manajemen SPBE secara komprehensif. Salah satu tujuan Perpres ini untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di seluruh tingkatan pemerintahan, baik pusat maupun daerah. SPBE juga didukung dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 82 Tahun 2023 percepatan transformasi digital di lingkungan pemerintahan dan memastikan keterpaduan layanan digital nasional, sehingga tercipta layanan publik yang lebih efisien, terintegrasi dan mudah diakses masyarakat. Penerapan layanan digital memunculkan istilah *E-Government* yang merupakan konsep pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam SPBE. E-Government bertujuan untuk meningkatkan akses yang dibutuhkan masyarakat terhadap layanan-layanan publik yang disediakan pemerintah sekaligus menjadi inovasi dalam pelayanan publik dalam pemanfaatan teknologi informasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Salah satu inovasi dalam pelayanan publik adalah sistem *Online Single Submission* (OSS) yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya para pelaku usaha untuk memperoleh perizinan usaha pada kategori usaha mikro dan kecil (UMK). pada kategori usaha mikro dan kecil. Implementasi OSS selanjutnya dilaksanakan melalui instansi pemerintah yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). DPMPTSP merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan dan program pelayanan publik. Dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan, DPMPTSP membangun sarana dan infrastruktur teknologi informasi, khususnya di bidang perizinan yang terintegrasi secara elektronik di seluruh Indonesia. Pada tahun 2018, Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian meluncurkan sistem *Online Single Submission* (OSS). Sistem ini dirancang untuk mempermudah pelaku usaha dalam mendapatkan izin. Selanjutnya, pada tahun 2019, OSS mulai diimplementasikan secara bertahap di seluruh DPMPTSP di Indonesia. Kehadiran OSS merupakan wujud reformasi di bidang perizinan usaha. Sebelumnya, proses pengurusan izin cenderung berbelit-belit, melibatkan birokrasi yang panjang, dan mengharuskan pemohon hadir secara fisik. Oleh karena itu, OSS diharapkan dapat memberikan prosedur perizinan berusaha yang lebih mudah, karena dapat diakses secara mandiri dan berbasis digital.

Penerapan Inovasi Program *Online Single Submission* (OSS) tidak dapat dipisahkan dari kerangka regulasi yang dibangun melalui Undang-Undang Cipta Kerja. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 merupakan versi terbaru yang menetapkan kembali ketentuan dalam Undang-Undang Cipta Kerja setelah mengesahkan Perppu Nomor 2 Tahun 2022. Undang-undang ini memiliki kedudukan yang lebih tinggi dalam hierarki peraturan perundang-undangan dan membuat kebijakan strategis, termasuk pembaruan sistem perizinan berusaha di Indonesia. Sebagai tindak lanjut dalam UU Cipta Kerja, pemerintah mengeluarkan sejumlah peraturan turunan yang menjadi dasar operasional penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko melalui OSS. Tujuannya untuk mendukung upaya penyederhanaan proses perizinan, memperkuat integrasi antar lembaga, serta meningkatkan kepastian dan kemudahan berusaha bagi pelaku usaha. Berikut beberapa aturan dalam UU Nomor 6 Tahun 2023:

1. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, yang mengatur mekanisme perizinan berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Melalui pengelompokan risiko rendah, menengah, dan tinggi, proses perizinan menjadi lebih proporsional dan efisien.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah, yang mengatur pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam proses verifikasi, pengawasan, dan penerbitan izin. Aturan ini memastikan bahwa pelaksanaan OSS berjalan seragam dan terkoordinasi.
3. Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal, yang memberikan kejelasan mengenai klasifikasi bidang usaha yang terbuka, dibatasi, atau memerlukan persyaratan tertentu bagi kegiatan penanaman modal. Regulasi ini penting dalam menentukan jenis izin dan syarat perizinan di dalam OSS.

Peraturan terbaru yang menyempurnakan sistem perizinan berbasis risiko adalah Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. PP ini menggantikan PP 5 Tahun 2021 dan memberikan kerangka yang lebih komprehensif, terintegrasi, dan relevan dengan perkembangan pelayanan perizinan. Beberapa pembaruan penting dalam PP 28/2025 meliputi:

1. Penerapan pendekatan berbasis risiko (*Risk Based Approach/RBA*) yang lebih terstruktur. Persyaratan, jenis izin, dan mekanisme pengawasan disesuaikan dengan tingkat risiko usaha, sehingga usaha berisiko rendah memperoleh prosedur sederhana, sedangkan usaha berisiko tinggi mendapatkan pengawasan lebih ketat.

2. Perluasan ruang lingkup sektor usaha, dari 16 sektor dalam PP 5/2021 menjadi 22 sektor dalam PP 28/2025. Sektor tambahan meliputi ekonomi kreatif, layanan elektronik, informasi geospasial, perkoperasian, dan beberapa bidang lainnya.
3. Integrasi penuh melalui OSS-RBA, dimana seluruh jenis perizinan mulai dari izin dasar, izin sektoral, hingga izin penunjang wajib diproses melalui sistem OSS. Tidak diperbolehkan lagi adanya persyaratan tambahan di luar yang telah ditetapkan dalam OSS.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang sangat penting dalam pertumbuhan perekonomian Indonesia karena menjadi pondasi utama struktur ekonomi nasional. Sebagai entitas bisnis produktif yang dimiliki perorangan atau badan usaha, UMKM didefinisikan berdasarkan kriteria yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008. Kontribusi UMKM sangat signifikan, terbukti dengan proporsinya yang mencakup lebih dari 99% dari total unit usaha di Indonesia. Kategori UMKM pada dasarnya berdasarkan besarnya modal usaha saat pendirian. Apabila modal usahanya mencapai maksimal satu milyar rupiah (tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha), maka dikategorikan kelas Usaha Mikro. Usaha dengan modal usaha lebih dari satu milyar rupiah sampai dengan lima milyar rupiah masuk dalam kelas Usaha Kecil. Usaha dengan modal usaha lebih dari lima milyar rupiah sampai dengan sepuluh milyar rupiah masuk dalam kelas Usaha Menengah. Lebih besar dari ini, maka menjadi kelas Usaha Besar.

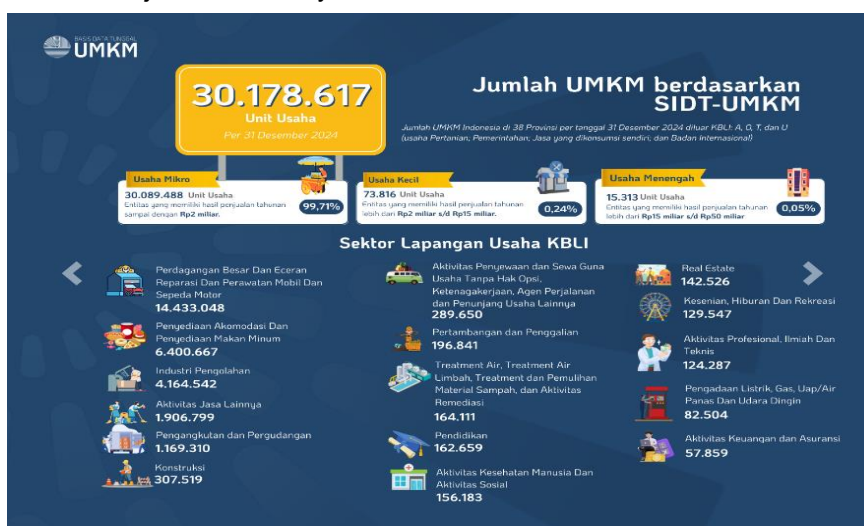
Berdasarkan data dari Kamar Dagang dan Industri (Kadin) Indonesia, sebuah organisasi yang mewadahi seluruh pelaku usaha di Indonesia dan menjadi mitra strategis pemerintah, menjelaskan bahwa jumlah pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) mencapai sekitar 66 juta pada tahun 2023. UMKM juga memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian, menyumbang 61% dari Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia atau setara dengan Rp9.580 triliun. Selain itu, UMKM memiliki peran penting dalam penyerapan tenaga kerja.

Tabel 1. Data UMKM Tahun 2018-2023 di Indonesia

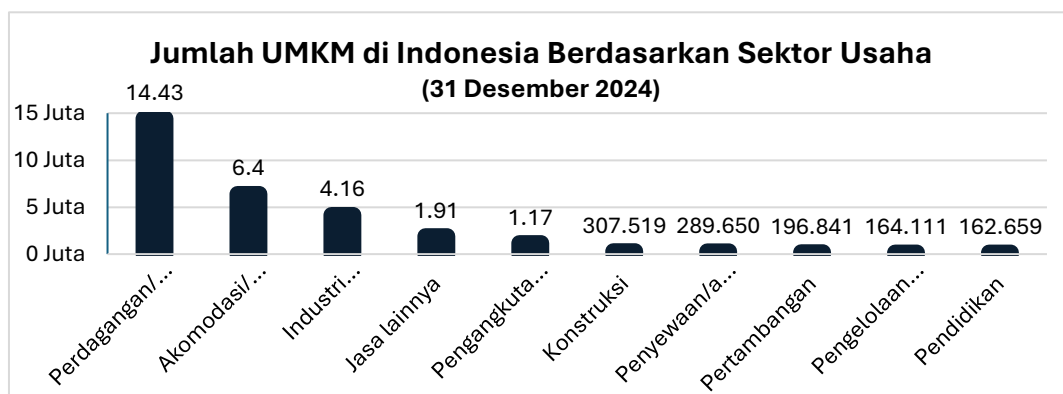
Data UMKM 2018 - 2023						
Tahun	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Jumlah UMKM (Juta)	64.19	65.47	64	65.46	65	66
Pertumbuhan (%)	-	1.98%	-2.24%	2.28%	-0.70%	1.52%

Sumber: Databoks Katadata 2024

Selain itu, berdasarkan data Kementerian UMKM Republik Indonesia, pada tahun 2024 jumlah UMKM telah mencapai 30 juta lebih unit usaha. Jumlah UMKM dengan total unit usaha paling banyak diantaranya perdagangan besar dan eceran, reparasi dan perawatan mobil dan sepeda motor, penyediaan akomodasi, makanan, minuman serta industri pengolahan. Peran UMKM yang sangat besar untuk pertumbuhan perekonomian Indonesia dengan jumlahnya mencapai 99% dari keseluruhan unit usaha, menjadikan UMKM sebagai sektor yang mendominasi dan berkontribusi besar bagi perekonomian Indonesia. Menurut data Kementerian Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), terdapat sekitar 30,17 juta unit UMKM yang tercatat di Indonesia sampai 31 Desember 2024. Namun, jumlah ini belum mencakup UMKM dari sektor usaha pertanian, pemerintahan, jasa, dan lainnya.



Gambar 1. Jumlah UMKM berdasarkan pelaku usaha di Indonesia
Sumber: Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN)



Gambar 2. Jumlah UMKM erdasarkan SIDT-UMKM di Indonesia
Sumber: Kementerian UMKM Republik Indonesia 2024

Peningkatan jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian Indonesia. Namun, tingginya jumlah UMKM serta minat masyarakat untuk berusaha belum sepenuhnya diimbangi dengan kesadaran akan pentingnya legalitas usaha. Salah satu alasan utama pelaku usaha masih enggan mengurus legalitas adalah anggapan bahwa prosesnya rumit dan memakan banyak waktu. Untuk mengatasi kelemahan dalam pelayanan publik, pemerintah berupaya mengalihkan aspek dan fungsi pemerintahan konvensional dengan meningkatkan penggunaan teknologi. Hal ini diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam bentuk pelayanan perizinan terpadu (*one stop service*) yang dikenal sebagai Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang menjadi prasyarat terwujudnya *good governance* dan *clean government*. Oleh sebab itu, pemerintah dan pemangku kepentingan terkait perlu terus berinovasi dalam sektor UMKM melalui pendekatan teknologi informasi dalam pelayanan yang diberikan khususnya pelayanan berbasis digital. Beberapa tantangan yang harus diatasi bersama ke depan meliputi inovasi dan teknologi, literasi digital, legalitas atau perizinan, pembiayaan, *branding* dan pemasaran, sumber daya manusia, standardisasi dan sertifikasi, serta pemerataan pembinaan, pelatihan, fasilitasi, dan basis data tunggal. Inovasi pelayanan berbasis digital di berbagai organisasi sektor publik di Indonesia juga masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satunya adalah kurangnya aksesibilitas terhadap teknologi digital, terutama di daerah-daerah dengan infrastruktur yang terbatas. Tantangan lainnya adalah rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Kondisi ini dapat menghambat kemampuan masyarakat untuk memahami dan memanfaatkan layanan publik berbasis digital secara efektif, terutama bagi mereka yang belum terbiasa atau memiliki keterbatasan dalam hal pemahaman digital, sehingga berdampak pada proses adaptasi terhadap layanan tersebut.

Reformasi di bidang perizinan usaha dilakukan karena proses pengurusan izin membutuhkan waktu yang panjang, mengharuskan pemohon datang langsung ke DPMPSTP dan terkadang prosesnya masih berbelit-belit. Kehadiran sistem *Online Single Submission* (OSS) diharapkan mampu menjawab masalah tersebut dengan menyediakan prosedur perizinan yang lebih sederhana. Namun, dalam penerapannya, OSS belum sepenuhnya berjalan optimal. Ketergantungan penuh pada sistem online membuat proses perizinan sangat bergantung pada kualitas jaringan internet. Di lapangan, jaringan yang tidak stabil masih sering menjadi kendala sehingga sistem sulit diakses. Selain itu, OSS juga sesekali mengalami error atau gangguan teknis mendadak, yang mengakibatkan proses pengurusan izin tertunda dengan waktu yang tidak menentu.

Upaya kolaboratif antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat menjadi hal penting dalam mengatasi tantangan ini. Perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan infrastruktur teknologi, terutama di daerah-daerah terpencil, untuk meningkatkan aksesibilitas terhadap layanan publik berbasis digital. Selain itu, program pelatihan dan edukasi terkait literasi digital harus diperluas untuk membantu masyarakat agar mendapatkan pengetahuan yang cukup untuk menggunakan layanan publik berbasis digital secara efektif. Dengan menghadapi dan memberikan solusi terhadap tantangan-tantangan yang ada, diharapkan pelayanan publik berbasis digital di Indonesia menjadi lebih efektif dan efisien serta kemampuan SDM yang mumpuni dalam penggunaan teknologi informasi.

Berdasarkan observasi awal dan tinjauan literatur, penerapan inovasi *Online Single Submission* (OSS) di DPMPSTP Kabupaten Berau masih menghadapi beberapa kendala. Pendampingan OSS di beberapa daerah belum sepenuhnya maksimal sehingga manfaat OSS belum sepenuhnya dirasakan masyarakat. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas pendukung, termasuk sosialisasi dan pendampingan intensif. Kendala lainnya adalah sosialisasi yang belum merata akibat keterbatasan saran dan prasarana, seperti minimnya mobil operasional untuk menjangkau daerah terpencil. Kurangnya sosialisasi berdampak pada rendahnya pemahaman pelaku UMKM, terutama mereka yang belum terbiasa dalam penggunaan sistem digital. Kondisi ini dapat membuat OSS dianggap lebih rumit dibanding prosedur layanan manual.

Keterbatasan akses internet di beberapa wilayah turut menghambat penyebaran informasi dan proses perizinan online. Kendala lain adalah server OSS yang kadang mengalami maintenance ataupun gangguan secara tiba-tiba juga mempengaruhi proses pelayanan dalam waktu yang tidak bisa dipastikan. Masyarakat yang tidak memiliki akses jaringan yang memadai tentu akan sulit merasakan manfaat dari inovasi OSS secara optimal, karena akses internet menjadi salah satu faktor pendukung yang penting agar proses pelayanan berjalan optimal. Disamping itu, Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) juga menjadi hambatan, khususnya minimnya pegawai yang bertugas memberikan pendampingan terkait layanan OSS. Hal ini menegaskan bahwa kesiapan SDM merupakan faktor penting bagi keberhasilan implementasi OSS sehingga perlu dilakukan evaluasi dan uji coba skala kecil.

Sejumlah penelitian telah dilakukan oleh peneliti terdahulu untuk memahami penerapan inovasi *Online Single Submission* (OSS) pada layanan perizinan berusaha. Penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai efektivitas, efisiensi, serta berbagai hambatan dan kendala yang dihadapi dalam implementasi OSS di beberapa daerah di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian terdahulu ini dianggap relevan dan berfungsi sebagai landasan teoritis serta pembanding untuk penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian oleh (David Halomoan Simamora, 2023), yang berjudul Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem OSS di DPMPTSP Provinsi Lampung telah memiliki prosedur pelayanan yang jelas, waktu penyelesaian yang jelas, biaya pelayanan yang jelas dan produk pelayanan yang sesuai dan sah di mata hukum. Namun, dari segi fasilitas sarana dan prasarana serta kompetensi yang dimiliki aparatur belum berjalan sebagaimana mestinya dikarenakan masih banyak kendala seperti masih sering didapati sistem eror ketika mengakses layanan perizinan OSS. Sedangkan dari kompetensi petugas layanan OSS hanya dilakukan pelatihan tanpa adanya uji kompetensi bagi petugas layanan perizinan berusaha berbasis OSS.

Penelitian oleh (Sintya Farah Prasetya, 2020), yang berjudul Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro melalui OSS (*Online Single Submission*) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi *Online Single Submission* (OSS) sudah berhasil dilakukan. Hal ini berdasarkan tolak ukur yang digunakan meliputi lima indikator yaitu, *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, *Compatibility* atau Kesesuaian, *Complexity* atau Kerumitan, *Trialability* atau Kemungkinan dan *Observability* atau Kemudahan. Tolak ukur pertama *Relative Advantage*, Perizinan Usaha Mikro berbasis online ini sebelumnya telah diterapkan pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro namun tidak berhasil sehingga menggunakan inovasi dari Pemerintah Pusat yaitu OSS dan inovasi OSS ini berjalan dengan baik dan mendapatkan keuntungan dari pemerintah dan masyarakat. *Compatibility* atau Kesesuaian, Peralihan perizinan online dari inovasi Ijus Melon ke inovasi OSS ini melewati beberapa faktor yang tidak berhasil sehingga harus beralih pada inovasi yang baru yaitu OSS. *Complexity* atau Kerumitan, sebelum adanya Inovasi perizinan berbasis online, para pelaku usaha harus datang ke kantor Dinas Koperasi dan Usaha Mikro yang prosedurnya rumit dan harus membawa beberapa dokumen dan harus menunggu cukup lama, setelah adanya inovasi OSS kerumitan tersebut dipangkas menjadi lebih mudah. *Trialability* atau Kemungkinan, inovasi Perizinan Usaha Mikro Online OSS sudah menjadi uji coba publik, karena pada inovasi yang sebelumnya tidak berhasil di masyarakat sedangkan OSS berhasil yang artinya dapat diterima oleh masyarakat. *Observability* atau Kemudahan, inovasi OSS memberikan kemudahan bagi para pelaku UMKM yang ingin segera mendapatkan izin usaha mikronya.

Penelitian oleh (Adithya Syahfitra, 2020), yang berjudul Peran Pelayanan Perizinan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Memberikan Pelayanan yang cepat (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *inovasi*

Online Single Submission (OSS) telah berjalan sebagaimana mestinya, namun masih menghadapi sejumlah tantangan, kurangnya kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan usahanya, serta kurangnya akses untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat imbasnya adalah kurangnya pemahaman masyarakat terlebih lagi prosedur pengurusan izin menggunakan sistem OSS yang sudah sepenuhnya mengandalkan teknologi. Untuk mengatasi kendala tersebut, DPMPPSP Kab. Deli Serdang menyebarkan informasi terkait pengurusan izin melalui sistem OSS melalui cara berkoordinasi dengan Instansi Pemerintahan Daerah lainnya dan melalui media online (internet), maka dari itu upaya yang dilakukan oleh DPMPPSP Kab. Deli Serdang diharapkan dapat menjadi solusi utama dalam membantu atas keterbelakangan informasi masyarakat.

Berdasarkan telaah terhadap beberapa penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) pada layanan perizinan berusaha secara umum telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan pelayanan publik. Penelitian oleh Simamora (2023) menekankan pada efektivitas pelayanan OSS di tingkat provinsi dengan fokus pada prosedur, waktu, dan biaya pelayanan, namun masih menemukan kendala pada aspek sarana prasarana serta kompetensi aparatur. Sementara itu, penelitian Prasetya (2020) menganalisis inovasi OSS pada usaha mikro dengan menggunakan atribut inovasi menurut Everett M. Rogers dan menunjukkan bahwa OSS dapat diterima dengan baik oleh masyarakat perkotaan yang memiliki kesiapan infrastruktur dan akses informasi yang relatif memadai. Adapun penelitian Syahfitra (2020) lebih menitikberatkan pada peran OSS dalam mempercepat pelayanan, namun menemukan permasalahan pada rendahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap sistem perizinan berbasis teknologi.

Secara umum, hasil dari penelitian terdahulu telah memberikan gambaran mengenai penerapan OSS di berbagai daerah, namun masih terdapat keterbatasan kajian yang secara khusus mengkaji penerapan inovasi OSS di daerah dengan karakteristik geografis yang beragam dan tingkat akses teknologi yang belum merata, seperti Kabupaten Berau. Selain itu, kajian yang menganalisis penerapan OSS secara komprehensif menggunakan atribut inovasi Everett M. Rogers dengan pendekatan kualitatif yang menggali pengalaman aparatur pelaksana dan pelaku usaha secara langsung masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah penelitian tersebut dengan menganalisis secara mendalam penerapan inovasi program *Online Single Submission* (OSS) dalam layanan perizinan usaha di DPMPTSP Kabupaten Berau.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengeksplorasi bagaimana penerapan inovasi program *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Berau ditinjau berdasarkan

atribut inovasi menurut Everett M. Rogers (2003) serta apa saja yang masih menjadi kendala dalam penerapannya. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul “Penerapan Inovasi Program *Online Single Submission* (OSS) dalam Layanan Perizinan Usaha Mikro dan Kecil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau Kalimantan Timur”.

1.2 Tinjauan Teori

Peneliti kemudian melakukan tinjauan beberapa teori dan konsep yang dapat menjelaskan mengenai bagaimana Penerapan Inovasi Program *Online Single Submission* (OSS) dalam penerapannya. Teori yang telah ditinjau kemudian dipilih yang paling sesuai untuk menjelaskan fenomena yang diangkat oleh peneliti.

1.2.1 Manajemen Pelayanan Publik

Definisi manajemen pelayanan publik tidak dapat diartikan secara universal karena ruang lingkupnya yang luas. Definisi oleh Stoner (1986) bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Ada beberapa unsur penting didalam manajemen seperti kepemimpinan, sarana prasarana, sumber daya manusia, dan pendanaan yang saling berkaitan satu sama lainnya. Semua unsur berada pada posisi yang seimbang yang saling berkaitan satu sama lainnya. Semua unsur berada pada posisi yang seimbang dalam lingkungan manajemen dan sistem sesuai kebutuhan organisasi.

Menurut Winarsih & Ratminto (2013) bahwa manajemen pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahkan, barang dan jasa kepada masyarakat, dan suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik.

Manajemen publik merupakan suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, yaitu *planning*, *organizing*, dan *controlling*. Manajemen publik dilakukan dalam organisasi pemerintahan yang berorientasi pada kinerja pelayanan publik dan kualitas pelayanan. Manajemen publik dalam organisasi sama halnya dengan manajemen birokrasi. Hellriegel & Slocum (1986) memberikan penafsiran bahwa manajemen birokrasi adalah suatu pendekatan manajemen ideal untuk organisasi besar yang

menekankan pada aturan-aturan seperangkat hierarki, pembagian kerja yang jelas dan tuntas, mengikuti prosedur-prosedur dan menitikberatkan pada struktur keorganisasian secara menyeluruh. Organisasi mempunyai karakteristik dasar yang diformulasikan sebagai berikut:

1. Pembagian Kerja

Pembagian kerja berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi dari sumber daya manusia dalam organisasi yang terbagi dalam bagian-bagian yang sudah ditentukan untuk mencapai tujuan organisasi. Pembagian kerja juga berdasarkan pada aspek efektivitas dan efisiensi, sehingga organisasi berjalan secara seimbang dan baik. Pembagian kerja mengacu kepada kompetensi, kemampuan, dan soft skill. Hal ini bertujuan untuk menempatkan seseorang pada tempat yang tepat dan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya. Penempatan personel yang tidak tepat mengakibatkan kinerja dan hasil kerja yang diikuti oleh output yang dihasilkan. Pembagian pekerjaan dalam birokrasi harus menggunakan orang yang tepat dan sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya, yaitu yang mempunyai spesialisasi pada posisi tertentu, sehingga kualitas dan akuntabilitasnya dapat dipertanggungjawabkan dan dapat bekerja secara efektif dan efisien.

2. Struktur Hierarki

Struktur hierarki melahirkan struktur otoritas, karena struktur hierarki adalah menentukan tingkat jabatan menurut jumlah kekuasaan dan otoritas dalam masing-masing jabatan. Struktur otoritas menentukan siapa yang memiliki hak membuat keputusan menurut kepentingan pada level yang berbeda dalam organisasi. Setiap pejabat dalam jabatannya, bertanggung jawab secara hierarki kepada atasannya langsung. Bertanggung jawab terhadap keputusan-keputusan yang diambil dalam organisasi dan menjalankannya sesuai dengan arahan atasan. Artinya bahwa, setiap organisasi publik mempunyai struktur hierarki yang dibangun untuk melakukan efektivitas dan efisiensi program yang dapat diterjemahkan secara langsung oleh bawahan yang dipertanggungjawabkan kepada atasannya. Dari atasannya, akan dipertanggungjawabkan kepada atasannya lagi, hingga sampai kepada pimpinan puncaknya. Hal ini dilakukan dalam rangka kontrol penuh terhadap bawahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kontrol atasan menjadi bagian dari adanya struktur hierarki, sehingga kontrol yang

maksimal dalam kerangka kinerja pegawai memberikan implikasi terhadap keluaran yang diharapkan, yaitu kualitas kinerja aparatur dan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

3. Aturan dan prosedur formal

Aturan adalah ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan kegiatan dalam organisasi birokrasi untuk menjamin secara hukum kepada semua stakeholders. Aturan itu mengikat sumber daya manusia organisasi untuk patuh dan taat atas ketentuan dan peraturan yang sudah dibuat. Aturan dan prosedur tertulis merupakan petunjuk formal bagi aparatur dalam organisasi dalam melakukan pekerjaannya. Aturan dan prosedur juga memberikan batasan-batasan hierarki kepada pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Begitu juga terhadap hak dan kewajiban yang setara dan adil, serta memberikan jaminan kepada seluruh pegawai secara hukum. Aturan dan prosedur itu mengikat dan dijalankan sebagaimana mestinya dan bekerja sesuai dengan ketentuannya untuk mencapai tujuan yang diharapkan bersama.

4. *Impersonalitas*

Setiap pegawai dalam birokrasi harus bekerja satu sama lain sesuai dengan tanggung jawabnya. Idealnya, aparatur birokrasi harus impersonalitas dalam menjalankan tugasnya. Seluruh ketentuan dan peraturan organisasi harus dijalankan sebagaimana mestinya dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Setiap pegawai mempunyai hak yang sama di depan hukum dan menjalankan kewajibannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Aturan dan sanksi hukum diterapkan secara seragam kepada seluruh pegawai. Tidak ada perlakuan khusus terhadap sebagian pegawai, semua harus diperlakukan sama, baik dalam tugas dan tanggung jawabnya, terhadap sanksi yang diberikan maupun kontrol dalam pekerjaannya.

5. *Karir berdasarkan prestasi*

Organisasi birokrasi adalah tempat pekerjaan bagi pegawai. Setiap pegawai atau aparatur mempunyai jenjang karier sesuai dengan kompetensinya. Jenjang karier yang dibangun, tentunya sesuai dengan prestasi yang dilakukan, baik secara formal maupun non formal. Untuk mendapatkan karier yang qualified, tentunya harus mempunyai prestasi yang bagus. Prestasi adalah pencapaian maksimal yang dilakukan oleh pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendapatkan

penghargaan, baik secara personal maupun berkelompok. Promosi karir menjadi bagian dari motivasi yang diberikan kepada pegawai yang berprestasi untuk mendorong nilai-nilai kreativitas dan inovasi pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja.

6. *Rasionalitas*

Pegawai birokrasi menggunakan rasional dalam penggunaan sarana dan prasarana yang lebih efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Setiap organisasi, aspek efektivitas dan efisiensi menjadi catatan penting yang harus dilakukan oleh pegawai. Untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien, setiap kegiatan organisasi harus dilakukan secara rasional, yaitu logis dan ilmiah. Artinya bahwa, seluruh program kegiatan pegawai harus didasarkan pada aspek rasional, baik penggunaan sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur, maupun sumber daya dana. Sehingga tujuan efektivitas dan efisiensi dapat dilakukan dengan baik. Rasionalitas itu berbanding lurus dengan efektivitas dan efisiensi.

1.2.2 Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang ditentukan, dalam hal ini adalah maklumat pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Ketentuan dan persyaratan penerima layanan tentunya diatur sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama. Selain teknis pelayanan, aspek non teknis juga mempengaruhi proses pelayanan. Termasuk di dalamnya adalah kualitas sumber daya aparatur pelayanan. Kualitas dan kompetensi aparatur pelayanan juga dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan.

Indikator merupakan bagian penting dalam pelayanan publik sebagai alat ukur untuk mengukur atau menilai perubahan yang terjadi. Di Indonesia, terkait dengan kualitas pelayanan publik dan kinerja dari organisasi penyelenggaraan pelayanan publik, maka menurut

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995, bahwa kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik kepada unsur masyarakat dapat dilihat dari beberapa indikator berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian tata cara, rincian biaya layanan dan cara pembayaran, jadwal dan waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
3. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keraguan. Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain.
5. Efisiensi, yaitu persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik.
6. Ekonomis, yaitu penggunaan biaya pelayanan diterapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.
7. Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan umum diusahakan seluas mungkin dengan distribusi merata dan diperlakukan adil.
8. Ketepatan waktu, yaitu agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

1.2.3 Inovasi Pelayanan

Menurut Beck & Whistler (1967) Inovasi berkaitan dengan sesuatu yang baru bagi orang, organisasi, masyarakat atau situasi tertentu. Inovasi sendiri meliputi pengembangan dan implementasi

sesuatu yang baru. Istilah baru di sini bukan berarti produk yang masih orisinal, tetapi lebih mengarah pada *newness* (kebaruan). Pendapat lain, Urabe et al., (1988) menegaskan bahwa inovasi terdiri dari pembangkitan ide baru dan implementasinya menjadi ide baru, produk, proses, atau layanan inovasi dengan proses yang panjang dan kumulatif dari sejumlah besar proses pengambilan keputusan organisasi, mulai dari fase pembangkitan ide baru ke tahap implementasinya.

Inovasi pelayanan publik dilakukan dalam kesatuan sistem, sehingga pengembangan inovasi yang dilakukan secara terus-menerus dan berkelanjutan, yaitu adanya transfer pengetahuan dari unit yang satu kepada unit pelayanan publik yang lain. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PANRB) terus melakukan pembinaan inovasi pelayanan publik, pengembangan inovasi dalam hal berbagai pengetahuan inovasi dan pelembagaan inovasi. Pada era Revolusi Industri 4.0 ini, penekanan dengan adanya transformasi digital, masyarakat semakin menuntut pelayanan publik yang cepat, tepat, dan berkualitas. Untuk itu, sebagai upaya dalam membangun kepercayaan masyarakat tersebut, penyelenggara pelayanan publik perlu untuk memperhatikan beberapa hal, yaitu:

1. Optimalisasi seluruh daya, terutama sumber daya manusia (SDM), anggaran, teknologi informasi, serta jejaring kerja untuk mendukung inovasi pelayanan publik yang semakin baik.
2. Setiap unit pelayanan perlu didorong untuk melahirkan terobosan inovasi dalam rangka penyederhanaan proses bisnis terkait pelayanan publik.
3. Mendorong implementasi inovasi terbaik untuk dapat diadopsi dan diadaptasi dalam skala nasional.
4. Penyelenggara pelayanan publik dapat memanfaatkan kanal-kanal informasi yang ada untuk diseminasi informasi pelayanan publik dan media partisipasi aktif masyarakat. Di samping itu, kepada seluruh masyarakat untuk terus berpartisipasi secara aktif dalam memberikan masukan perbaikan pelayanan publik, serta turut mengawal setiap proses formulasi, implementasi, dan evaluasi kebijakan pemerintah.

Salah satu faktor keberhasilan dari reformasi birokrasi adalah pelayanan publik yang memenuhi harapan masyarakat. Pemerintah pusat, pemerintah daerah, kementerian, lembaga, terus melakukan upaya dan stimulus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses perizinan memberikan penghargaan untuk

merangsang semua daerah meningkatkan pelayanan publik. Inovasi pelayanan menjadi visi dan misi pemerintah yaitu mengutamakan birokrasi yang baik, yakni adanya clean government (pemerintah yang bersih) dan clear government (pemerintah yang jelas). Oleh sebab itu, birokrasi menjadi faktor utama dalam sistem utama karena menjadi salah satu indikator penting yang menunjukkan pemerintahan yang baik dan bersih.

Menurut Suwarno (2008), inovasi tidak akan terlepas dari hal-hal berikut:

1. Pengetahuan baru, artinya inovasi hadir sebagai suatu pengetahuan baru bagi masyarakat dalam suatu sistem sosial tertentu.
2. Cara baru, artinya inovasi dapat berupa cara baru bagi individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu.
3. Objek baru, artinya yaitu suatu inovasi adalah objek baru bagi penggunaannya, baik berbentuk fisik atau berwujud maupun yang tidak berwujud.
4. Teknologi baru, artinya inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi, dengan indikator biasanya langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat.
5. Penemuan baru, artinya hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru, merupakan produk dari suatu proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

Menurut Kuratno (2007), inovasi terdiri dari empat jenis, yaitu:

1. *Penemuan (Invention)*, merupakan kreasi atas suatu produk, jasa, atau proses baru yang sebelumnya belum pernah dilakukan. Konsep ini sering disebut *revolusioner*.
2. Pengembangan (*Extension*), merupakan pengembangan dari suatu produk, jasa, atau proses yang sudah ada. Konsep ini adalah aplikasi dari sesuatu yang telah ada menjadi berbeda.
3. Duplikasi (*Duplication*), merupakan peniruan suatu produk, jasa, atau proses yang telah ada. Meskipun demikian, duplikasi tidak semata meniru tetapi menambah sentuhan kreatif untuk memperbaiki konsep agar dapat memenangkan persaingan.
4. Sintesis (*Synthesis*), adalah perpaduan konsep dan faktor-faktor yang sudah ada sebelumnya menjadi formulasi baru. Pada proses ini meliputi pengambilan sejumlah ide maupun

produk yang sudah ditemukan dan dibentuk sehingga menjadi produk yang dapat diaplikasikan dengan cara baru.

Rogers (dalam Yogi, 2008:12-14) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Penulis lain yaitu Albury (2003) secara sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Artinya inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya.

Sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan inovasi dalam bidang perizinan yang bertujuan untuk menyederhanakan, mempercepat, dan mempermudah proses layanan. Sebelumnya sistem OSS telah mengalami beberapa pembaruan versi. Versi pertama, OSS 1.0 diluncurkan pada tahun 2018. Kemudian, sistem ini mengalami pembaharuan menjadi OSS 1.1 pada akhir tahun 2019. Perubahan versi terakhir pada tahun 2021 yang masih diterapkan hingga saat ini yakni OSS berbasis risiko (OSS-RBA). Perubahan sistem OSS ini merupakan hasil evaluasi berkelanjutan dari versi-versi sebelumnya, dengan tujuan untuk terus menyempurnakan dan meningkatkan kualitas layanan perizinan usaha.

Untuk mengidentifikasi penerapan inovasi program *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan berusaha khususnya pada usaha Mikro dan Kecil (UMK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Berau, peneliti menggunakan teori inovasi oleh Everett M. Rogers (2003). Berdasarkan buku *Diffusion of Innovation*, Rogers mengemukakan lima atribut inovasi yang menjadi landasan analisis dalam penelitian ini:

1. Relative Advantage atau Keunggulan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai yang lebih baik dibandingkan dengan sistem yang sudah ada sebelumnya. Ada unsur kebaruan yang dimiliki sehingga membedakannya dan menjadi ciri khas pada inovasi terbaru.

2. Compatibility atau Kesesuaian Inovasi

Inovasi sebaiknya memiliki kesesuaian dengan nilai-nilai yang ada pada sistem sebelumnya, tanpa meninggalkan langsung keseluruhan nilai pada sistem sebelumnya. Atribut ini sebagai proses transisi ke inovasi terbaru serta proses adaptasi untuk menciptakan inovasi yang lebih baik.

3. Complexity atau Kerumitan

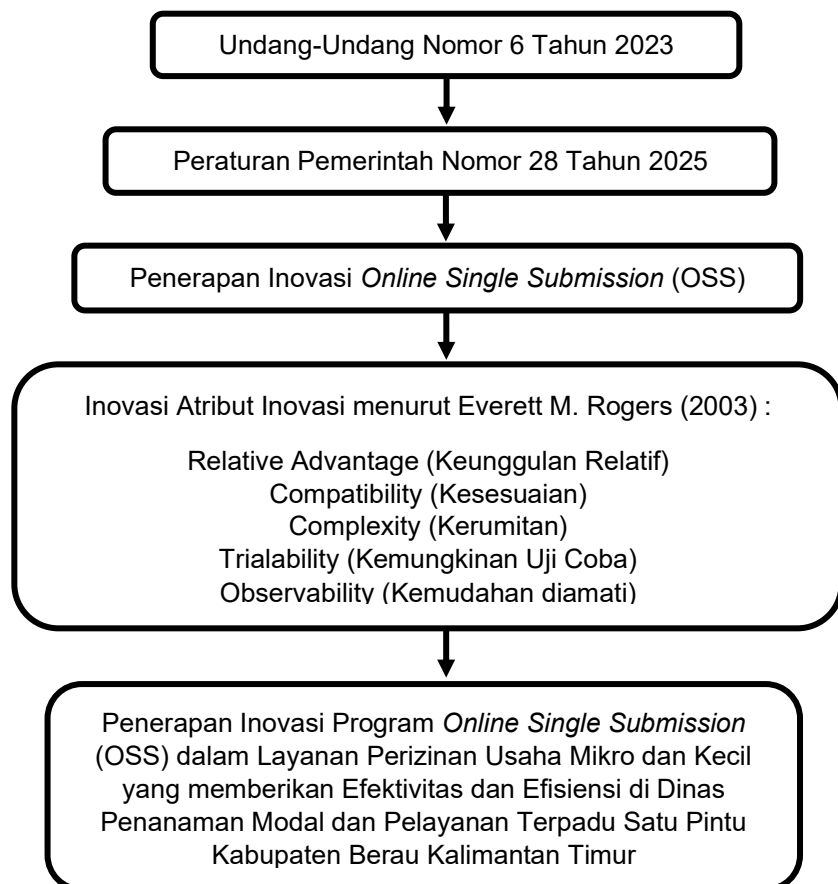
Sifat kebaruan yang dimiliki inovasi baru memungkinkan inovasi tersebut mempunyai tingkat kerumitan yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Namun, karena sebuah inovasi akan memberikan cara yang lebih baru dan lebih efektif, tingkat kerumitan ini biasanya tidak menjadi masalah yang besar dan dapat diatasi.

4. Trialability atau Kemungkinan Uji Coba

Inovasi akan diterima jika terbukti dapat memberikan manfaat atau keunggulan dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Dengan demikian, inovasi harus melalui tahap “uji coba publik” dimana semua pihak diberi kesempatan untuk menilai dan memberi masukan pada kualitas sistem atau inovasi baru tersebut.

5. Observability atau Kemudahan diamati

Sebuah Inovasi yang dapat diamati oleh orang lain atau publik, dari bagaimana proses inovasi tersebut hingga menghasilkan sesuatu yang baik.



Gambar 3. Kerangka berpikir penelitian
Sumber: Peneliti, 2025

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan sistem inovasi *Online Single Submission* (OSS) yang tepat untuk diterapkan di DPMPTSP Kabupaten Berau menggunakan tolak ukur lima (5) atribut inovasi yaitu, Keunggulan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Uji Coba dan Kemudahan diamati.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis, mengeksplorasi, dan mendeskripsikan Penerapan Inovasi Program *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau Kalimantan Timur, berdasarkan atribut inovasi yang berkaitan dengan inovasi pelayanan, dimana menggunakan teori yang relevan dengan masalah penelitian yang diangkat. Adapun manfaat penelitian, yaitu:

1. Manfaat secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan dalam bidang Ilmu Administrasi Publik, khususnya terkait kajian inovasi pelayanan publik. Hasil penelitian ini dapat memperkaya referensi akademik mengenai penerapan inovasi pelayanan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS), terutama dalam konteks pelayanan perizinan usaha di tingkat pemerintah daerah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji inovasi pelayanan publik dengan pendekatan dan teori yang relevan.

2. Manfaat secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan masukan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi serta acuan dalam perumusan kebijakan dan perbaikan implementasi Program *Online Single Submission* (OSS), khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau Kalimantan Timur. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya dalam mengembangkan dan mengimplementasikan inovasi pelayanan perizinan yang lebih efektif dan efisien.

3. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk menambah pemahaman dan pengetahuan peneliti mengenai Program Inovasi *Online Single Submission* (OSS) sebagai inovasi pelayanan publik pada layanan perizinan berusaha di Indonesia. Melalui penelitian ini, peneliti

memperoleh pengalaman langsung dalam melakukan penelitian lapangan, pengolahan data, serta analisis hasil wawancara. Penelitian ini juga menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S1) di Universitas Hasanuddin.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan studi yang meneliti suatu kualitas hubungan, aktivitas, situasi, atau berbagai material. Artinya penelitian kualitatif lebih menekankan pada deskripsi holistik, yang dapat menjelaskan secara detail tentang kegiatan atau situasi apa yang sedang berlangsung daripada membandingkan efek perlakuan tertentu, atau menjelaskan tentang sikap atau perilaku orang. Teknik pengumpulan data dari penelitian kualitatif yaitu observasi, wawancara dan analisis dokumen. (Anelda Ultavia B, et al., 2023).

Peneliti memilih pendekatan kualitatif karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memahami bagaimana penerapan inovasi pelayanan publik melalui program *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Berau Kalimantan Timur. Dengan menggunakan metode penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data secara mendalam melalui beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, baik dari DPMPTSP Kabupaten Berau maupun pelaku usaha yang mengurus surat perizinan berusaha.

2.1.1 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Penerapan Inovasi Program *Online Single Submission* dalam Layanan Perizinan Usaha Mikro dan Kecil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau Kalimantan Timur dengan menggunakan atribut inovasi menurut Everett M. Rogers (2003) yakni:

1. Keunggulan relatif dalam penerapan inovasi program yang meliputi beberapa aspek seperti biaya program yang murah, menghemat waktu dan tenaga, meningkatkan kualitas pelayanan serta seberapa cepat manfaatnya program dapat dirasakan.
2. Kesesuaian dalam penerapan inovasi program dengan nilai-nilai sosial budaya masyarakat, kemudahan adopsi inovasi dengan ide-ide program yang telah ada sebelumnya serta kesesuaian antara inovasi program dengan kebutuhan pelaku usaha.
3. Kerumitan dalam penerapan inovasi program yang tidak lebih kompleks dari sistem sebelumnya sehingga semakin mudah dan tinggi tingkat adopsi terhadap program. Ada ketersediaan

akses yang baik sehingga mendukung kelancaran penggunaan sistem.

4. Kemungkinan uji coba dalam penerapan inovasi program dapat diuji terlebih dahulu dalam skala kecil atau terbatas sebelum diadopsi atau diterapkan sepenuhnya sehingga program dapat dievaluasi.
5. Kemudahan dalam penerapan inovasi program dapat diamati dan dirasakan langsung oleh pengguna layanan yang memberikan peningkatan jumlah pelaku usaha melalui OSS, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung.

2.1.2 Lokus Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Jl. Dr. Murjani I, Karang Ambun, Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten Berau, Kalimantan Timur.

2.2 Desain Penelitian

Studi kasus merupakan salah satu bentuk penelitian kualitatif yang berlandaskan pada pemahaman terhadap peristiwa atau situasi tertentu serta perilaku manusia berdasarkan opini mereka. Sebagai bagian dari metode penelitian, studi kasus menyediakan kerangka kerja yang mencakup beberapa tahapan seperti, menentukan tema dan subjek penelitian, memilih lokasi penelitian, menetapkan metode yang sesuai, menentukan teknik pengumpulan data yang relevan, menganalisis data yang diperoleh dari subjek penelitian, serta menyusun kesimpulan dan laporan penelitian. Hasil penelitian dapat dianggap ilmiah apabila memenuhi standar objektivitas, sistematis, serta mengikuti prosedur ilmiah.

Pada metode studi kasus ini, peneliti fokus kepada desain dan pelaksanaan penelitian untuk mengeksplorasi secara mendalam sebuah konteks tertentu pada sebuah fenomena yang kompleks serta dapat memungkinkan peneliti mengetahui dinamika yang terjadi dalam sistem layanan perizinan usaha tersebut. Hal ini karena penelitian ini merupakan serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara menyeluruh dan mendalam mengenai bagaimana penerapan inovasi program *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan usaha mikro dan kecil di DPMPTSP Kabupaten Berau.

2.3 Prosedur Penelitian

2.3.1 Penentuan Informan

Informan adalah seseorang yang memahami permasalahan atau fenomena yang sedang diteliti. Informan pada penelitian ini dipilih

berdasarkan pada kesesuaian topik dan permasalahan yang ada yakni terkait program inovasi *Online Single Submission* (OSS). Informan pada penelitian ini dapat memberikan informasi mendalam dan akurat yang akan menjelaskan lebih lanjut bagaimana penerapan program *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Berau. Informan pada penelitian ini yaitu:

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau Kalimantan Timur yang terdiri atas 1 informan.
2. Pegawai Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau Kalimantan Timur yang terdiri atas 1 informan.
3. Pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK) yang menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam memperoleh Perizinan Usaha di Kabupaten Berau Kalimantan Timur yang terdiri atas 12 informan.

2.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif merupakan suatu proses yang berkelanjutan, sehingga tahap pengumpulan, pengolahan data serta analisis data dapat dilakukan secara bersamaan. Menurut Rukajat (2018:21-26), teknik pengumpulan data terdiri dari 1) observasi, dilakukan pada awal menentukan lokasi penelitian dengan melakukan survey hingga pengumpulan data dilakukan. 2) wawancara, proses komunikasi antara peneliti dengan sumber data dalam rangka menggali data untuk mengungkapkan makna yang terkandung dalam masalah-masalah yang diteliti. 3) studi dokumentasi, peneliti melengkapi diri dengan buku catatan, tape recorder dan kamera, peralatan-peralatan tersebut digunakan agar dapat merekam informasi.

1. Observasi

Peneliti melakukan observasi melalui pengamatan yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan komprehensif mengenai efektivitas dan efisiensi dari inovasi program OSS dalam pelayanan perizinan.

2. Wawancara

Peneliti menyusun dan mengajukan pertanyaan kepada informan yang relevan serta sesuai dengan topik penelitian yang sedang dilaksanakan. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi dan data yang diperlukan untuk

mendapatkan kesimpulan mengenai bagaimana penerapan inovasi program OSS di DPMPSTSP Kabupaten Berau.

3. Dokumentasi

Peneliti melakukan dokumentasi sebagai bukti bahwa penelitian telah dilaksanakan oleh peneliti. Dokumentasi tersebut dapat mendukung hasil observasi dan wawancara untuk memperkuat validitas penelitian.

2.3.3 Teknik Analisis Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian ini, analisis data dilakukan melalui beberapa tahap yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Setiap tahap dilakukan secara sistematis dan terstruktur untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian.

1. Tahap Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, peneliti melakukan proses pengumpulan data sesuai dengan pedoman yang telah disiapkan sebelumnya. Data yang dikumpulkan mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan kebutuhan penelitian.

2. Tahap Reduksi Data

Setelah tahap pengumpulan dan memperoleh data, peneliti melakukan telaah awal terhadap data-data yang telah dihasilkan dengan cara melakukan pengujian data dalam kaitannya dengan aspek dan fokus penelitian.

3. Tahap Penyajian Data

Pada tahap penyajian data, peneliti mengkaji data sebelumnya pada proses reduksi data sebagai dasar "pemaknaan" terhadap data. Penyajian data lebih terfokus meliputi ringkasan atau deskripsi serta pengelompokan data sesuai subtema masing-masing dari data yang telah diolah.

4. Tahap Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir, peneliti menyimpulkan hasil temuan dari suatu wawancara atau observasi atau pengamatan atau sebuah dokumen yang telah dilakukan. Setelah tahap ini, peneliti akan memiliki temuan penelitian berdasarkan analisis data yang dilakukan sesuai dengan fenomena yang terjadi dilapangan.

2.3.4 Validitas dan Reliabilitas

Pada dasarnya, validitas dan reliabilitas merupakan dua hal yang saling berkaitan dalam metode penelitian. Pembahasan reliabilitas berkaitan juga dengan validitas karena keduanya harus dipertimbangkan dalam paradigma penelitian kualitatif maupun kuantitatif.

1. Validitas

Validitas merupakan alat ukur untuk memastikan konsistensi hasil dari sebuah penelitian. Sebuah data atau informasi dikatakan valid apabila sesuai dengan keadaan yang sebenarnya (Magdalena et al., 2021). Validitas tidak hanya ditujukan untuk mengukur ketepatan tes namun juga digunakan untuk mengukur sebuah instrumen penelitian. Dalam instrumen penelitian validitas harus mampu mengungkapkan data sesuai dengan masalah yang diungkapkan secara tepat dan benar dengan kondisi yang sebenarnya (Komarudin & Sarkadi, 2017).

2. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan sebuah instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpul data. Reliabilitas juga merujuk pada tingkat keterandalan sesuatu dan dapat dipercaya. Pengujian data ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsistensi, stabil dan dependabilitas, sehingga bila digunakan berkali-kali akan menghasilkan data yang sama (Azhar & Adri, 2008). Selain itu reliabilitas juga merupakan sebuah koefisien yang menunjukkan sejauh mana suatu instrumen atau alat pengukur dapat dipercaya, artinya apabila suatu instrumen digunakan berulang-ulang untuk mengukur sesuatu yang sama, maka hasilnya relatif stabil atau konsisten (Farida & Musyarofah, 2021).