

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada hakekatnya setiap orang membutuhkan pertolongan, baik dalam setiap komponen kebutuhan hidupnya sejak lahir sampai mati. Adanya birokrasi yang harus dipahami, melalui peran dan kemampuannya untuk menunjang pelaksanaan sistem pemerintahan, baik dalam merespon berbagai permasalahan maupun dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Tugas pemerintah selaku penyelenggara layanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pemerintah dalam menyelenggarakan layanan publik menawarkan sebuah produk yaitu berupa pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan Publik merupakan bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang atau jasa publik yang dimana terdapat prinsip yang dijadikan sebagai kewajiban yang dijalankan oleh instansi pemerintah pusat. Pelayanan yang baik yaitu dengan memberikan pelayanan prima seperti cepat, tepat, adil, konsisten, transparan dan lainnya serta memuaskan pelanggan dan mewujudkan pemerintahan yang baik atau *good governance* (Sedarmayanti, 2010: 72) (Sari, 2013). Mengingat pentingnya pelayanan publik yang berkualitas dan dilakukan sebagaimana mestinya dan oleh tenaga ahli. Prespektif dan kemajuan masyarakat yang dinamis, dan derajat kehidupan masyarakat yang meningkat menandai adanya pemberdayaan yang dialami oleh masyarakat pada sisi lainnya, sehingga setiap

organisasi publik terutama yang bersifat terbuka untuk publik perlu untuk tetap meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik menjadi faktor utama dalam mencapai suatu pelayanan prima. Hal tersebut merupakan wujud prestasi yang dimiliki oleh pemerintah. Berdasarkan pasal 1 ayat 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa kantor organisasi negara, perusahaan, yayasan gratis yang didirikan oleh hukum untuk latihan bantuan publik dan elemen sah lainnya yang dibingkai secara eksklusif untuk kegiatan layanan publik. Oleh karena itu, pemerintah menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mengenai aturan umum penyelenggaraan pelayanan publik yang memuat standard pelayanan maksimal yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, transparansi, keadilan yang merata, tepat waktu dan tepat guna. Kualitas pelayanan terdiri dari tiga perspektif, yaitu pelayanan di bidang barang, jasa, dan administratif. Wujud dari pelayanan administratif salah satunya yaitu pelayanan perizinan.

Pelayanan perizinan merupakan salah satu aspek yang terkait dengan kegiatan usaha serta instrumen untuk perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggaraan kegiatan yang mereka lakukan. Menurut Sutedi (2015:167) (Tang, 2018), perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi peraturan dan bersifat pengendalian yang dilakukan oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan masyarakat. Masyarakat menanggapi bahwa pelayanan perizinan menjadi suatu bentuk tindakan yang

dilakukan pemerintah kepada masyarakat bersifat legalitas, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi.

Reformasi birokrasi dapat dikatakan sebagai bentuk upaya pemerintah dalam mencapai pemerintahan yang baik (*good governance*). Hal tersebut dikarenakan banyaknya keinginan dan tuntutan dari masyarakat yang sangat tinggi sehingga reformasi birokrasi sangat penting dilakukan terutama menyangkut aspek perbaikan pelayanan publik. Pada kenyataannya, sampai saat ini masih terdapat permasalahan yang menyebabkan reformasi birokrasi belum optimal, seperti pola pikir birokrat dan komitmen dari pemimpin. Menurut Komarudin (Anggoro, 2017) terdapat berbagai macam permasalahan baik secara langsung maupun tidak langsung merugikan masyarakat, yaitu aspek organisasi dan kelembagaan (peraturan perundang-undangan menjadi tumpang tindih), keahlian atau kompetensi Sumber Daya Manusia rendah, *Standar Operational Procedural* (SOP) belum tersedia dengan jelas, pengawasan belum efektif, kewenangan yang tidak jelas, pelayanan publik tidak berkualitas, pola pikir dan budaya kerja yang rendah. Namun demikian, perlu dilakukan reformasi birokrasi agar mewujudkan pemerintahan yang bersih, akuntabel dan transparan.

Langkah nyata yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Blora untuk mendukung pelaksanaan pelayanan perizinan adalah dengan ditetapkannya Peraturan Bupati Blora No. 5 Tahun 2018 mengenai Perwakilan Kewenangan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. Tujuan pemberian wewenang

ini yaitu untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dalam penanaman modal. Pemerintah daerah dituntut mampu untuk menggaet para investor atau masyarakat agar menciptakan iklim berusaha yang baik. Oleh karena itu, para investor atau masyarakat yang masuk ke sebuah daerah akan mewujudkan atau menyukseskan rencana pembangunan nasional dan meningkatkan perekonomian daerah tersebut. Setiap calon investor atau masyarakat yang akan menanamkan modalnya harus mengurus perizinan tersebut melalui organisasi publik di bidang penanaman modal.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora merupakan dinas yang bertugas menyelesaikan di bidang penataan, penetapan strategi, administrasi, pengendalian, pengelolaan spekulasi, dan administrasi perizinan terkoordinasi satu atap. Pemberian pelayanan untuk masyarakat merupakan misi utama, karena hal tersebut merupakan kewajiban bagi pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Suatu pelayanan publik membutuhkan koordinasi dari multi instansi. Dengan demikian, dibutuhkan solusi untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi dalam instansi-instansi yang terkait. DPMPTSP Kabupaten Blora dalam pengurusan perizinan tersebut masih menggunakan pengurusan izin manual, yaitu :

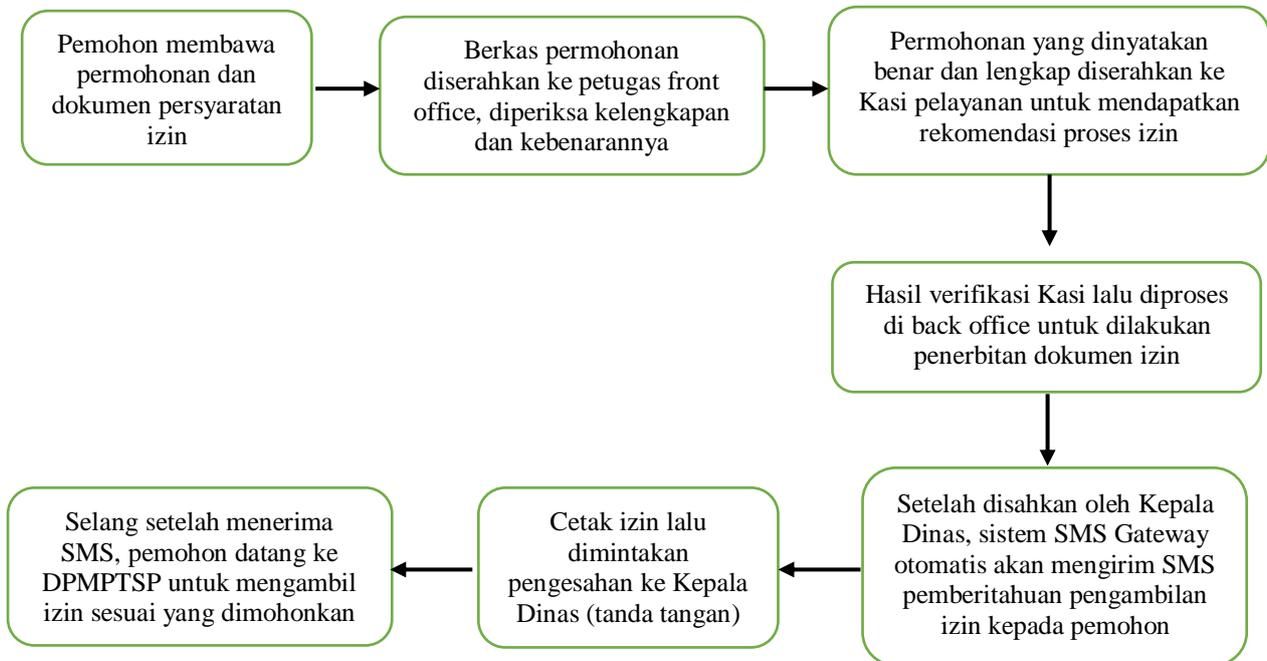
1. Mendatangi kantor DPMPTSP Kabupaten Blora
2. Mencari informasi mengenai persyaratan prosedur perizinan yang di mohon

3. Mengisi formulir pendaftaran serta melengkapi persyaratan yang dibutuhkan sesuai dengan perizinan yang dimohon
4. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran, apabila berkas tersebut dianggap lengkap maka akan diserahkan ke Kasi pelayanan untuk mendapatkan rekomendasi proses izin dan proses dapat dilanjutkan ke bagian *back office*, setelah itu petugas akan memvalidasi beberapa berkas yang masuk.
5. Berkas dapat dilanjutkan ke percetakan dan akan dilakukan penandatanganan izin oleh Kepala Dinas
6. Setelah disahkan oleh Kepala Dinas maka sistem *SMS gateway* otomatis akan mengirim SMS pemberitahuan pengambilan izin kepada pemohon. Selang setelah menerima SMS pemohon berkunjung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Blora untuk mengambil izin sesuai yang dimohonkan.

Dibawah ini merupakan alur prosedur pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora sebagai berikut :

Bagan 1.1

Alur Proses Layanan Perizinan Secara Manual di DPMPTSP Kabupaten Bloro



Sumber : DPMPTSP Kabupaten Bloro Tahun 2020

Sesuai dengan alur proses layanan perizinan tersebut, wujud nyata pada penyelenggaraan kegiatan perizinan masih mengalami proses yang lama dan berbelit-belit. Terkait praktik proses perizinan di lapangan khususnya daerah Kabupaten Bloro masih memerlukan waktu yang lama, mengalami proses yang panjang, berulang-ulang, memerlukan biaya yang mahal serta tidak adanya kepastian atau standart waktu penyelesaian.

(https://bpsdmd.jatengprov.go.id/eproper/cetakinovasi/index_pdf.php/?nourut=293. Diakses 29 November 2021 Pukul 13.10 WIB).

Pelaksanaan penanaman modal atau investasi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang dapat menarik para investor adalah kemudahan dalam melakukan investasi itu sendiri. Pelaku investor dalam mengembangkan bisnisnya ke berbagai negara di dunia melalui kegiatan investasi tentu saja menghadapi banyak hambatan dan kemudahan yang berbeda-beda. Adanya perbedaan kemudahan tersebut mendorong munculnya indeks kemudahan berbisnis. Indeks kemudahan berbisnis atau *Ease Of Doing Business* (EoDB) merupakan bentuk peringkat kemudahan berbisnis di suatu negara yang dapat ditentukan berdasarkan beberapa indikator dan dibiayai oleh Bank Dunia. Semakin tinggi tingkat indeks EoDB suatu negara, maka peluang negara dalam mendapatkan investor juga semakin meningkat. Berdasarkan laporan *Doing Business 2021*, peringkat kemudahan berbisnis di Indonesia masih tetap berada pada posisi ke 73 (tujuh puluh tiga) dan masih sangat jauh dari target untuk masuk di peringkat 40 (empat puluh) besar dunia.

Sesungguhnya Indonesia memiliki banyak peluang yang lebih besar untuk mengembangkan investasinya melalui beberapa daerah atau kota-kota besar selain di Jakarta. *Asia Competitive Institute* (ACI) bekerja sama dengan Asosiasi Pengusaha Indonesia (Apindo) menemukan 18 dari 32 provinsi di Indonesia dengan tingkat kemudahan berbisnis yang tertinggi didominasi dari Pulau Jawa, khususnya Provinsi Jawa Tengah berada di peringkat 3 sehingga tidak mengherankan bahwa Jawa masih menjadi lokasi menarik untuk kegiatan investasi di Indonesia. (<https://indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalam-angka/2670/menggenjot-peringkat-kemudahan-berusaha-di-indonesia>). Diakses

29 November 2021 Pukul 13.20 WIB). Namun, terkait kemudahan berbisnis di Indonesia tingkat Kabupaten/ Kota masih belum dirasakan di semua daerah khususnya di Kabupaten Blora. Hal ini disebabkan iklim investasi yang ada di Kabupaten Blora masih kurang bersahabat dan pengurusan izin pun para investor masih mengalami kesulitan. Terkait hal tersebut maka perlu adanya inovasi yang dapat memberikan kemudahan untuk mengurus berbagai macam perizinan dan memaksimalkan potensi yang ada sehingga peluang investasi Kabupaten Blora semakin meningkat.

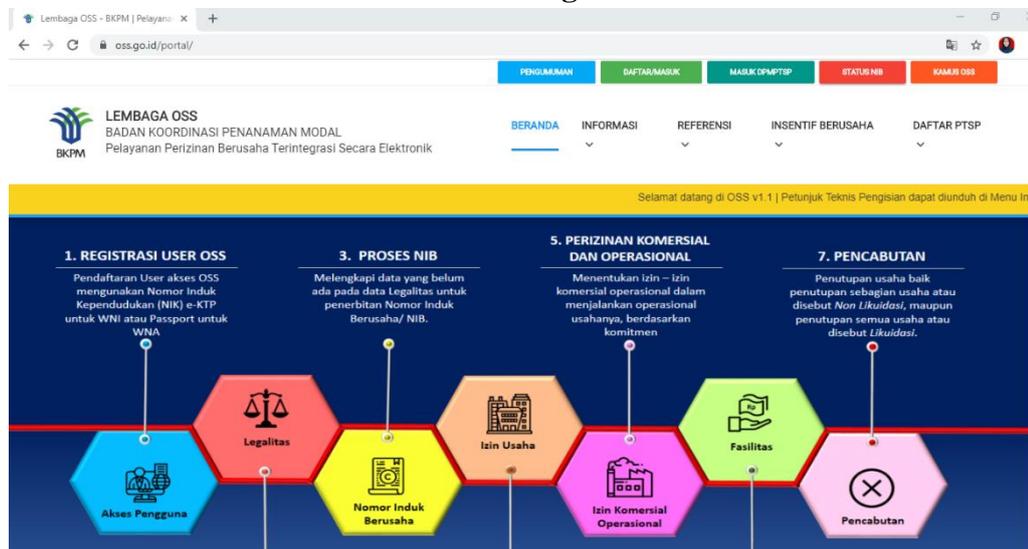
Saat ini perkembangan zaman semakin maju, yaitu ditandai dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi. Hal tersebut yang semestinya dijadikan jalan keluar dalam menutup kekurangan yang ada dalam sistem pelayanan publik yang ada. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dimanfaatkan oleh lembaga pemerintah yaitu *E-Government*. *E-Government* tersebut dapat dijadikan sumber informasi serta pelayanan yang lebih mudah dan lebih lengkap bagi masyarakat terutama dalam..hal mengurus bidang perizinan. Hal tersebut dapat difungsikan sebagai upaya peningkatan pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan transparan melalui *Online Single Submission (OSS)*. OSS merupakan suatu sistem perizinan bentuk usaha yang disetujui oleh Lembaga OSS dan Menteri, Lembaga Pimpinan, Gubernur, serta Bupati/ Wali Kota kepada para pelaku usaha yang sudah terintegrasi secara elektronik.

Pemerintah Indonesia berusaha meningkatkan kecakapan dan kelangsungan aktivitas usaha menggunakan strategi mempercepat kegiatan usaha yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018

mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Sesuai aturan tersebut sistem OSS akan menjadi acuan utama dalam melakukan kegiatan perizinan berusaha. Pelayanan perizinan berusaha dapat terhubung dengan pelayanan satu pintu sistem perizinan elektronik. Untuk menggunakan sistem OSS tersebut, pemohon meminta izin agar bisa mengakses laman url : <http://oss.go.id>. *Online..Single Submission* (OSS) dilaksanakan oleh pusat pada tanggal 8 Juli 2018, sedangkan pada tingkat Kabupaten/Kota khususnya Kabupaten Blora mulai menerapkan OSS pada tanggal 19 Juli 2018. Berikut laman web OSS (url : <http://oss.go.id>), web browser akan menampilkan laman seperti berikut :

Gambar 1. 1

Website Lembaga OSS



Sumber : <https://oss.go.id/portal/>

Sistem Online Single Submission (OSS) dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 mengenai Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Pada Peraturan Presiden tersebut, dalam pasal 1

menyebutkan bahwa untuk mempercepat pelaksanaan perizinan usaha baik bagi UMKM setelah disetujui untuk penanaman modal, akan dibentuk Satuan Tugas (Satgas) yang bertugas meningkatkan pelayanan, pengawalan, penyelesaian, hambatan, penyerdahanaan, dan pengembangan sistem online. Terdapat total 52 dan diuraikan menjadi 13 bidang perizinan yang sudah diakses melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Blora.

Sistem *Online Single Submission* (OSS) sangat berdampak positif bagi para pelaku usaha dalam pengajuan izin secara lebih cepat dan sederhana. Permohonan pengajuan bidang Koperasi dan UMKM yaitu Izin Usaha Menengah dan Kecil (IUMK) juga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja karena telah terhubung secara elektronik dan sudah terkoneksi dengan pemerintah-pemerintah daerah di Indonesia. Nantinya, beberapa pemerintah daerah akan menerima notifikasi dari izin-izin yang diajukan. Melalui OSS para pelaku usaha akan mendapatkan fasilitas untuk mengamankan berkas perizinan dalam satu identitas berusaha yaitu Nomor Induk Berusaha (NIB) serta pelaku usaha dapat mengajukan laporan dan jalan keluar perizinan dalam satu tempat saja.

Pada kenyataannya masyarakat yang dijadikan sasaran dari penerapan OSS masih dinilai belum efektif dan belum efisien. Menurut informan selaku pegawai yang bekerja di DPMPTSP Kabupaten Blora menyatakan bahwa :

“Penerapan OSS di lapangan masih terdapat banyak kendala dan masih membutuhkan waktu untuk dapat diketahui oleh masyarakat”

Hal tersebut dapat dibuktikan adanya berbagai macam kendala yaitu Pertama, kurangnya sosialisasi yang ditujukan kepada masyarakat. Diketahui bahwa pelayanan perizinan OSS ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam mengurus perizinan yang cepat dan tepat tanpa harus datang langsung ke kantor. Meskipun sistem OSS sudah diluncurkan masih banyak masyarakat yang belum mengenalnya. Kedua, pihak OPD di Kabupaten Blora masih mengalami proses penataan perizinan satu pintu. Ketiga, kurangnya koordinasi antara OPD mengenai perizinan usaha yang ada, apabila kurang koordinasi maka dalam mengurus perizinan akan mengalami kesulitan dan terhambat. Keempat, belum meratanya jaringan internet di Kabupaten Blora, sehingga masyarakat kesulitan untuk mengurus perizinan secara online. Kelima, sarana dan prasarana serta Sumber Daya Manusia belum memadai untuk menunjang berhasilnya penggunaan sistem OSS.

Meskipun mengalami banyak kendala, OSS ini harus tetap dijalankan karena dari pihak pemerintah sudah mewajibkan hal tersebut. Adanya sistem OSS ini merupakan upaya pemerintah dalam menyederhanakan perizinan usaha dan menciptakan model pelayanan perizinan yang terintegrasi murah dan cepat serta dapat memberikan kepastian. Selain itu, diharapkan adanya kesamaan pandangan aparat birokrat agar tujuan pemberian pelayanan perizinan khususnya di instansi dapat memudahkan masyarakat. Berdasarkan hal yang sudah disampaikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS)**”

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora”.

1.2. Perumusan Masalah

Sesuai latar belakang masalah di atas, maka untuk membatasi pembahasan, perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora ?

1.3. Tujuan Penelitian

Secara garis besar penelitian mengenai Efektivitas sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora mempunyai tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora.
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission*

(OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat digunakan secara dua hal, sebagai berikut :

1. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan studi kajian terhadap ilmu administrasi publik, khususnya yang mengarah pada konsentrasi manajemen publik tentang efektivitas *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat memperoleh hasil yang dimana dapat dimanfaatkan sebagai bahan tinjauan atau masukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora.

1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh seseorang kemudian dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan suatu penelitian. Bertujuan untuk membedakan kenyataan yang ada di lapangan dengan teori yang mendukung. Penelitian terdahulu yang menjadi dasar dalam penelitian ini adalah :

Tabel 1. 1

Matriks Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Peneliti dan Tahun	Metode penelitian	Hasil Penelitian
Efektivitas penggunaan system <i>Online Single Submission</i> (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan.	Maulida, Dedi. 2019.	Deskriptif Kualitatif	Penerapan sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS) memberikan efek yang positif bagi masyarakat untuk mengurus perizinan. Selain itu terdapat beberapa hambatan seperti gangguan jaringan, terbatasnya skil yang dimiliki pegawai dalam penggunaan OSS, dan kurangnya sosialisasi.
Efektivitas Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak.	Marlina, 2017.	Deskriptif Kualitatif	Penerapan Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinan. Namun, dalam penyelenggaraannya masih belum efektif seperti jaringan internet yang belum memadai dan kendala teknis seperti masalah mati listrik
Efektivitas Penerapan <i>E-Government</i> melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi.	Wulandari, Cici Malitha. 2019.	Deskriptif Kualitatif	Pelaksanaan <i>E-Government</i> melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinan. Namun, dalam penyelenggaraannya masih belum efektif seperti gangguan jaringan, kurangnya pelatihan pada pegawai dalam menerapkan SIPPADU, kurangnya sosialisasi.
Pelaksanaani pelayanan publik melalui Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) pada	Usman, Fadhly. 2018.	Deskriptif Kualitatif	Penerapan Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) sebagai strategi untuk pelayanan publik yang bertujuan untuk mendorong

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.			pelaku usaha untuk mengurus berbagai perizinan dengan mudah secara online. Namun, masih pelaksanaan tersebut masih belum optimal seperti rendahnya sosialisasi dan kurangnya penyuluhan secara langsung kepada pelaku usaha terkait penggunaan SIMOLEK.
JuduliPenelitian	Penelitiidan Tahuni	Metodei Penelitiani	HasiliPenelitian
Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo dengan Sistem Informasi Perizinan Terpadu (SIJITU).	Bilyastuti, Mai Puspadya. 2019.	Deskriptif Kualitatif	Penerapan Sistem Informasi Perizinan Terpadu (SIJITU) sebagai stretegi pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat dengan cepat dan mudah. Namun, pelaksanaan nya belum bisa berjalan secara maksimal seperti, gangguan jaringan, terbatasnya SDM, kurangnya sosialisasi.
Efektivitas Program Surabaya Single Window (SSW) Dalam Pelayanan Publik: Perspektif <i>E-Government</i> (Studi tentang perijinan online di Kota Surabaya).	Hayat, Ainul Rindri Andewi Gati, Tjahjanulin Domai. 2014.	Deskriptif Kualitatif	Pelaksanaan pelayanan publik melalui program Surabaya Single Window (SSW) memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan. Namun, dalam pelaksanaan nya pun masih belum efektif seperti, penguasaan IT masih rendah, kendala teknis operasional, terbatasnya SDM, banyak SKPD yang belum berminat untuk melakukan perubahan.
Effectiveness of Electronic Government	Fadillah, Syarif, Elisa	Deskriptif Kualitatif	Pada jurnal tersebut berfokus efektivitas pada layanan perizinan

in The Citizen-Centric Approach in Bandung City.	Susanti, Ridho Harta. 2019.		bisnis berbasis online di Kota Bandung dengan mengembangkan kerangka kepuasan warga. Faktanya masih terdapat kesenjangan antara layanan yang disediakan dan harapan masyarakat. Layanan perizinan bisnis tersebut belum sepenuhnya efektif dan hal tersebut salah satu kendala dalam menjalankan bisnis di Kota Bandung.
JuduliPenelitian	Penelitiidan Tahuni	Metodei Penelitiani	HasiliPenelitian
Effectiveness of Pontianak City Government Innovation Policy Bisnis Cakep Lalu Lintas Lancar and Government and Smart City Landmark.	Arief, Verdico, Akhi Ulqadri. 2018.	Deskriptif Kualitatif	Kota Pontianak membuat suatu inovasi yaitu aplikasi Bisnis Cakep Lalu Lintas Lancar (BCL) yang dikelola oleh Dinas Perhubungan yang melakukan kerja sama dengan Kepolisian dan Angkatan Darat Kota Pontianak serta aplikasi pemerintah dan smart city (Gencil) yang dikelola oleh Pemerintah Kota Pontianak bagian Komunikasi dan Informatika. Dimana kedua aplikasi tersebut untuk mengelola pemerintahan dan pelayanan publik. Tujuan penelitian tersebut untuk mengetahui seberapa efektif pelayanan dan pengelolaan pemerintah yang dilakukan melalui dua aplikasi tersebut.
The Effectiveness of Public Sector Innovation in Improving Local Competitiveness (Studies in Surabaya	Astuti, Sri Juni Woro, Falih Suaedi. 2019.	Deskriptif Kualitatif	Pemerintah Kota Surabaya membuat suatu inovasi tentang Surabaya Single Window yang digunakan untuk pelayanan perizinan berusaha. Tujuan penelitian tersebut yaitu untuk

Single Window: Innovations for Business License Services).			mengetahui konsep model efektif pengembangan sistem inovatif di tingkat pemerintah daerah. Namun demikian, masih terdapat kendala dalam penerapan teknologi informasi yang digunakan. Kota Surabaya masih berupaya untuk meningkatkan strategi inovasinya dan dapat mewujudkan visinya sebagai kota yang berdaya saing global.
JuduliPenelitian	Penelitiandan Tahuni	Metodei Penelitiani	HasiliPenelitian
Innovation in the Public Sector: The effectiveness of "LAPOR!" as one of the Smart City Programs in Bandung.	Ulumudin, Aceng, Gugun Geusan Akbar, Ikeu Kania, etc. 2018.	Metode Kuantitatif	Pemerintah Kota Bandung membuat suatu inovasi yaitu aplikasi LAPOR! yang digunakan untuk menyampaikan aspirasi sosial dan pengaduan secara online berdasarkan prinsip yang mudah, terintegrasi dan lengkap untuk memantau program pengembangan dan layanan publik. Namun, penerapan LAPOR belum diadopsi secara merata oleh seluruh kota Bandung. Hal tersebut disebabkan oleh berbagai faktor termasuk kurangnya sosialisasi, kurangnya pengetahuan dari beberapa orang-orang tentang teknologi dan pengetahuan tentang manfaat aplikasi LAPOR, serta perangkat pendukung yang belum sebagian dimiliki oleh masyarakat, sehingga menyulitkan orang untuk mengadopsi aplikasi tersebut.
The Effect of Human Resource Competency	Sulia, Ismet. 2019.	Metode Kuantitaif	Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis, mengukur,

<p>and Implementation of SIMDA on the Quality of Financial Statement at BPKAD Office of Gorontalo City.</p>			<p>dan membahas pengaruh kapasitas SDM dan penerapan sistem informasi pengelolaan keuangan daerah terhadap kualitas laporan keuangan di kantor BPKAD Kota Gorontalo melalui Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah (SIMDA KEUANGAN). Tujuan dari penerapan SIMDA Keuangan adalah untuk menyajikan laporan keuangan yang tepat waktu, lengkap, dan akurat oleh pemerintah daerah untuk setiap periode. BPKAD atau Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Gorontalo adalah Satuan Kerja Pemerintah Daerah yang menerapkan Sistem Informasi Manajemen dalam manajemen keuangannya dan bertujuan untuk membuat laporan keuangan yang berkualitas.</p>
---	--	--	--

Sumber : Data Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa perkembangan dan kemajuan di bidang pelayanan publik di era saat ini terus meningkat demi meningkatkan pelayanan publik yang tepat waktu dan tepat guna. Berbagai macam terobosan dan strategi yang dimunculkan oleh pemerintah akan menciptakan inovasi sebagai wujud dalam pemeliharaan kewenangan yang tepat waktu dan tepat guna. Kesimpulan yang dapat ditarik pada Tabel 1.2 yaitu efektivitas penerapan sistem perizinan online yang bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus berbagai macam perizinan dengan mudah dan cepat. Adanya pemanfaatan kecanggihan

teknologi yang digunakan untuk pelayanan perizinan masyarakat, maka masyarakat akan memperoleh pelayanan perizinan cepat dan mudah.

Penerapan sistem perizinan online tersebut merupakan bentuk kerja sama antara pemerintah daerah melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di seluruh Indonesia dengan Kementerian Dalam Negeri RI dan BKPM RI dengan tujuan untuk mengimplementasikan Peraturan Pemerintah Nomor 24 mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang saat ini sudah diterapkan oleh seluruh Daerah di Indonesia. Terdapat berbagai macam kendala yang terjadi seperti, kurangnya sosialisasi, gangguan jaringan internet yang belum memadai, penguasaan IT masih rendah, kurangnya sumber daya manusia, kurangnya kemampuan pegawai dalam menerapkan sistem online, dan masih terdapat masyarakat yang belum berminat untuk melakukan perubahan.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu sebagian besar yaitu membahas tentang efektivitas pelayanan sistem perizinan berbasis online dengan tujuan untuk memberikan layanan kemudahan perizinan di seluruh Indonesia. Persamaan kedua terdapat pada metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Persamaan ketiga terdapat pada bentuk atau jenis sistem pelayanan perizinan secara online yang memiliki nama sistem yang berbeda tetapi memiliki tujuan yang sama. Selain itu, perbedaan antara penelitian penulis dengan penelitian terdahulu yaitu tempat atau lokus yang dilakukannya penelitian. Perbedaan yang kedua terdapat pada konsep pengukuran efektivitas serta teori yang digunakan untuk penelitian.

1.5.2. Teori Administrasi Publik

1.5.2.1. Definisi Administrasi Publik

Teori administrasi menjelaskan upaya untuk mendefinisikan fungsi universal yang dilakukan oleh pimpinan dan asas-asas yang menyusun praktik kepemimpinan yang baik. Menurut Chandler dan Plano (Pasolong, 2010:7) dalam (Dwimawanti, n.d.) mengatakan bahwa administrasi publik adalah siklus dimana aset publik dan staf dikoordinasikan dan difasilitasi untuk menentukan, melaksanakan, dan mengawasi pilihan dalam kebijakan publik. Definisi Administrasi Publik membahas tentang penyelenggaraan negara untuk mencapai tujuan dikemukakan oleh Lembaga Administrasi Negara dalam (Aprilisyana, 2016) yang mendefinisikan administrasi publik adalah seluruh pelaksanaan kekuatan pemerintah negara Indonesia dengan menggunakan setiap kemampuan perangkat negara seperti halnya semua kekayaan untuk mencapai tujuan umum dan pelaksanaan tugas pemerintah Republik Indonesia sesuai yang terdapat di Undang-Undang Dasar 1945.

Menurut Nicholas Henry (1995) dalam (Keban Yeremias, 2008) yang berkaitan dengan ruang lingkup administrasi publik, yaitu :

1. Organisasi Publik, pada prinsipnya berkaitan dengan pola organisasi serta perilaku birokrasi.
2. Manajemen Publik, termasuk sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, penganggaran publik serta manajemen sumber daya manusia.

3. Implementasi, yaitu berkaitan dengan pendekatan kebijakan publik dan implementasi, privatisasi, manajemen antar pemerintah dan etika birokrasi.

Menurut Wodrow Wilson, Leonard D. White dalam (Rosellasari, 2019)

ada 4 asumsi dasar tentang administrasi publik, sebagai berikut :

1. Administrasi merupakan proses kesatuan yang dapat dipelajari secara seragam di tingkat pemerintah pusat, negara bagian dan lokal.
2. Dasar kajiannya adalah manajemen, bukan aturan hukum.
3. Administrasi merupakan bagian dari seni, tetapi transformasi ilmu pengetahuan yang ideal adalah dapat melakukan dua hal yaitu mungkin dan bermanfaat.
4. Pengantar administrasi, administrasi ini telah dan akan terus berkembang sebagai studi dalam pemecahan pemerintahan modern.

Menurut Felix A. Nigroidan L. Loyd G.Nigro dalam (Chasanah, 2008)

mengungkapkan bahwa administrasi publik adalah (1) kerja sama kelompok dalam pemerintahan, (2) terdiri dari tiga fungsi pemerintah eksekutif, legislatif, dan yudikatif, (3) memainkan peran penting dalam merinci pendekatan pemerintah, dan karenanya penting untuk interaksi politik, (4) secara tegas diidentifikasi dengan pertemuan pribadi yang berbeda dan orang-orang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, (5) dalam beberapa hal berbanding terbalik pada penempatan pengertian dengan administrasi perorangan. Sementara menurut (Pasolong, 2014) menjelaskan bahwa administrasi publik sebagai suatu kerja sama antara kumpulan individu atau

lembaga untuk menjalankan kewajiban pemerintahan untuk melayani publik secara tepat waktu dan tepat guna.

Berdasarkan pernyataan beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah seluruh proses penyelenggaraan pemerintah yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan untuk melayani masyarakat secara tepat waktu dan tepat guna. Namun, administrasi publik termasuk sebagai ilmu yang dinamis dan telah mengalami perubahan dan pembaharuan dari waktu ke waktu sesuai dengan hambatan yang ada. Paradigma yang muncul merupakan sudut pandang ahli tentang peranan dan tantangan bagi administrasi publik dalam menjawab berbagai masalah yang muncul. Walaupun selalu muncul berbagai macam perdebatan dalam sebuah paradigma, akan tetapi menurut Nicholas Henry terdapat lima (5) paradigma yang berkembang dalam administrasi publik.

1.5.2.2. Paradigma Administrasi Publik

Nicholas Henry dalam Keban (Anwaruddin, 2004) menyatakan tentang keberadaan Ilmu Administrasi Publik, ada 6 (enam) gaya berpikir antara lain :

a. Paradigma 1 Dikotomi Politik dan Administrasi (1900)

Tokoh-tokoh di dalam paradigma tersebut yaitu Frank J Goodnow dan Leonard D White Goodnow dalam tulisannya "*Politic and Administration*" mengatakan bahwa politik berfokus pada prosedur

atau ekspresi yang diinginkan rakyat, sementara dari pemerintah perlu memperhatikan implementasi atau penegakan kebijakan. Pemisahan antara politik maupun administrasi ditunjukkan dengan memisahkan antara badan legislatif yang harus bertanggung jawab untuk menyatakan usulan rakyat, dan badan eksekutif yang bertanggung jawab dalam pemenuhan usulan rakyat. Legislator mencapai tujuan mereka dan merumuskan kebijakan dengan dukungan peradilan. Implementasi model ini dapat dikatakan bahwa secara administratif dianggap tidak berguna, namun masih dapat dijalankan untuk mencapai efisiensi dan ekonomi “*government bureaucracy*”, selain itu tujuannya pun tidak jelas pembahasannya. Definisi administrasi dalam model ini tidak dijelaskan secara jelas.

b. Paradigma 2 Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)

Tokoh yang menganut paradigma ini yaitu Willoughby, Gullick & Urwick ditentukan oleh tokoh manajemen klasik yaitu Fayol dan Taylor yang mengambil prinsip-prinsip administrasi sebagai dasar dalam administrasi publik yang dinyatakan dalam POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*) yang menekankan fokus ketimbang lokusnya.

c. Paradigma 3 Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Tokoh dalam paradigma ini yaitu Morstein-Marx yang mempertanyakan tentang pemisahan antara politik serta administrasi

yang tidak praktis. Herbert Simon menyatakan kritiknya terhadap inkonsistensi dalam prinsip-prinsip administrasi, dan mengklaim bahwa prinsip-prinsip tersebut tidak berlaku. Administrasi publik bukannya tidak berharga atau diterapkan dimanapun, akan tetapi selalu dipengaruhi oleh nilai-nilai tertentu. Oleh sebab itu, adanya kontradiksi antara nilai pemerintahan liberal dan asumsi bahwa politik di sisi lain penuh nilai. Pada parakteknya anggapan kedua yang berlaku, karena itu John Gausi mengatakan dengan yakin bahwa teori administrasi publik sebenarnya merupakan teori politik. Hal ini mengakibatkan munculnya model ilmu politik baru dimana titik fokusnya yaitu birokrasi pemerintah, sedangkan fokusnya kabur dikarenakan prinsip administrasi publik lemah. Mereka yang melontarkan kritik seperti itu hanya akan melebih-lebihkan kritik dan tidak memunculkan solusi terhadap arah yang dipakai pada pengelolaan negara. Pada saat itu, administrasi publik sedang mengalami pengikisan identitas karena ilmu politik dianggap sebagai ilmu yang dominan dalam administrasi publik.

d. Paradigma 4 Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Model ini memiliki prinsip-prinsip manajemen yang sebelumnya dikembangkan secara alami dan intensif. Perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, penelitian, operasi dan lainnya adalah hal penting dari

model ini. Beberapa hal tersebut bisa diasumsikan serta diterapkan pada dunia administrasi publik, sehingga lokusnya masih diragukan.

- e. Paradigma 5 Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-sekarang)

Pada paradigma ini mempunyai fokus serta lokus, yang jelas. Fokusnya terdiri dari teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik. Lokusnya adalah permasalahan dan kepentingan publik.

- f. Paradigma 6 Administrasi Terbaru

Paradigma yang terakhir ini merupakan paradigma terbaru dalam penataan pengelolaan pemerintahan dalam ilmu administrasi publik. Pandji Santosa dalam bukunya yang berjudul “Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance” menyatakan bahwa paradigma terbaru tersebut memiliki tiga tiang dalam governance meliputi pemerintah, sektor swasta dan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas terdapat beberapa elemen penting dalam ilmu administrasi publik terkait dengan pemerintah dan masyarakat, sehingga administrasi publik tidak berfokus pada pemerintahan saja tetapi juga berfokus pada masyarakat. Penelitian efektivitas sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Blora termasuk dalam paradigma keenam dimana pelaksanaan sistem OSS tersebut terjalin kerjasama yang efektif antara pemerintah, swasta dan masyarakat sehingga dapat memberikan

kemudahan pelayanan perizinan serta mampu mewujudkan kegiatan iklim investasi yang bersahabat. Manajemen publik merupakan salah satu contoh bagian dari ilmu administrasi publik. Dengan hal itu, manajemen publik adalah ilmu yang masuk dalam bagian dari kajian ilmu administrasi publik.

1.5.2.3. Manajemen Publik

Manajemen Publik merupakan suatu konsep inklusif yang digunakan untuk semua posisi pelayanan publik. Secara umum, manajemen publik dapat dikatakan sebagai manajemen pemerintah, karena melakukan usaha terkait pemenuhan kebutuhan public dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Menurut George R. Terry dan Leslie W. Rue manajemen merupakan proses kerja yang membutuhkan pengarahan kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud yang nyata (Terry, Rue, & Ticoalu, 1992). Menurut Waldo dalam (Ardani, 2018) manajemen adalah serangkaian tindakan untuk mencapai hubungan kerja sama yang rasional dalam sistem administrasi. Sedangkan menurut Stoner & Wankel dalam (Ardani, 2018) dalam arti sebenarnya menggabungkan cara yang paling umum dari persiapan, koordinasi, mengemudi dan pengendalian seperti pemanfaatan aset otoritatif yang tersisa dalam pencapaian tujuan hierarkis yang telah ditentukan pada awalnya.

Menurut Overman dalam (Ardani, 2018) mengatakan bahwa manajemen publik adalah ilmu interdisipliner mengenai aspek umum dari suatu organisasi dan merupakan gabungan dari fungsi manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian, sumber daya manusia,

keuangan, fisik, informasi dan manajemen politik. Menurut Suradinata dalam (Ardani, 2018) mengatakan bahwa manajemen publik merupakan upaya untuk mencapai tujuan Negara dengan menggunakan berbagai sumber yang dikuasai oleh Negara.

Menurut pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen publik adalah proses kerja yang dibantu oleh kelompok orang-orang meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian serta penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan yang nyata serta hubungan kerja sama yang rasional. Manajemen publik tersebut mengajarkan bahwa manajemen sendiri berarti proses kegiatan kerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Pada saat menjalankan suatu manajemen publik dengan baik dan optimal dibutuhkan pendukung salah satunya adalah pelayanan publik yang efektif. Suatu pelayanan publik dikatakan efektif jika pelaksanaannya tepat sasaran dan tepat mengenai tujuan pelaksanaan pelayanan publik yaitu tingkat puas atau tidaknya masyarakat. Apabila tujuannya terpenuhi serta tepat sasaran, maka pelaksanaan pelayanan publik dapat efektif.

1.5.3. Efektivitas

Efektivitas merupakan organisasi yang mencapai tujuan dan ditetapkan secara tepat atau hasil akhir dalam merumuskan tujuan yang diinginkan. Menurut Sondang P. Siagian dalam (Putri, 2018) menyatakan bahwa efektivitas tidak hanya tentang aspek pencapaian tujuan saja, tetapi dapat dilihat dari ketepatan waktu untuk mencapai tujuan tersebut. Menurut Steers

(dalam Grestary Dwiwenty 2019) efektivitas adalah menurut ukuran sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang layak untuk dicapai. Mahmudi (2005: 92) dalam (Putri, 2018) menyatakan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif suatu organisasi, program, atau kegiatan yang dapat dinilai efektif ketika hasil tersebut dapat mencapai tujuan awal.

Organisasi dikatakan efektif apabila terdapat ukuran yang dapat menyatakan sejauh mana tujuan sudah ditentukan terlebih dahulu. Biasanya, efektivitas dikaitkan dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan tujuan hasil yang dicapai. Efektivitas dapat berkontribusi pada kegiatan yang ingin dicapai. Menurut Siagian (2007: 77) dalam (Pitriani, 2018) terdapat ukuran pencapaian tujuan efektivitas, sebagai berikut :

- a. Tujuan yang ingin dicapai jelas, hal ini dimaksudkan agar para staf ketika melaksanakan tugas dapat mencapai sasaran yang terarah dan sesuai dengan tujuan.
- b. Strategi untuk mencapai tujuan yang jelas, dapat diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam menjalankan usaha untuk mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan.
- c. Kuatnya proses analisis dan perumusan kebijakan, hal ini mengidentifikasi dengan tujuan yang akan dicapai dan system yang ditetapkan, menyiratkan bahwa pengaturan harus memiliki opsi untuk

menghubungkan tujuan dengan upaya untuk melaksanakan latihan fungsional.

- d. Perencanaan dengan berbagai sudut pandang, itu menyiratkan memilih apa yang akan dilakukan organisasi nanti.
- e. Penataan program yang tepat, penataan yang layak perlu menggambarkan pelaksanaan program yang tepat. Oleh karena itu, jika tidak, para pelaksana akan membutuhkan aturan dalam bekerja.
- f. Sarana Prasarana Kerja yang tersedia, suatu organisasi harus mampu bekerja secara produktif dengan sarana dan prasarana yang tersedia atau disediakan oleh organisasi.
- g. Efektif dan efisien dalam pelaksanaan, tingkat efektif dan efisien dalam pelaksanaan akan mempengaruhi tercapai atau tidaknya tujuan, karena dengan melaksanakan organisasi akan semakin didekatkan pada tujuannya.
- h. Mengamati dan mengendalikan kerangka kerja yang bersifat instruktif, kecukupan otoritatif harus mensyaratkan adanya pengaturan pengawasan dan pengendalian.

Menurut Sedarmayanti menyatakan bahwa ukuran efektivitas dibagi menjadi 4 ukuran, yaitu :

- 1) Input
- 2) Proses..Produksi

- 3) Hasil keluaran
- 4) Produktivitas (Sedarmayanti, 2001)

Menurut Susanto input yaitu sesuatu yang masuk ke dalam framework, dimana informasi adalah premis dari sesuatu yang akan diakui atau dilakukan tergantung pada apa yang diatur (Susanto, 2007). Menurut Sutanta produksi adalah bagian kerangka kerja yang memainkan peran penting dalam menangani input untuk memberikan hasil yang berharga bagi klien (Edhy, 2003). Output adalah komponen yang memiliki berbagai jenis hasil yang dibuat dengan menangani bagian. Menurut Sedarmayanti produktivitas adalah tindakan atau pemanfaatan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dikomunikasikan sebagai bagian dari hasil yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan (Sedarmayanti, 2001). Menurut Robbin dalam (Maulida, 2019) menyatakan bahwa efektivitas adalah tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Artinya yaitu standard estimasi untuk menggambarkan tingkat pencapaian suatu asosiasi dalam mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Gibson dalam (Medy, 2019) mengatakan bahwa ada tiga pendekatan yang dianut oleh organisasi mengenai efektivitas, yaitu sebagai berikut :

1. Pendekatan Tujuan

Pendekatan ini mengidentifikasi dan memperbaiki efektivitas organisasi. Pendekatan ini adalah yang pendekatan awal dan paling

banyak digunakan atau diadopsi di semua organisasi. Pendekatan ini bertujuan untuk mencapai tujuan atau keinginan tertentu.

2. Pendekatan Teori Sistem

Pendekatan ini berpusat di sekitar komponen dasar dari proses informasi-hasil dan menyesuaikan dengan iklim yang mencakup asosiasi dan yang lebih luas yang mendukung organisasi. Teori ini berdasarkan hubungan asosiasi dengan kerangka yang lebih besar. Teori sistem menekankan pentingnya umpan balik informasi. Hal penting dari teori system pendekatan ini yaitu :

- a. Kualitas efektivitas perlu dicerminkan pada pengaturan hasil siklus info daripada hasil dasar.
- b. Efektivitas diharapkan mencerminkan atau membangun hubungan baik antara organisasi dan iklim yang otoritatif. Efektivitas organisasi adalah pengaturan tujuan dengan tingkat yang luas termasuk berbagai ide bagian dan tugas seorang administrator merupakan memiliki opsi untuk mengontrol kestabilan dan eksekusi yangi deal diantara bagian dan bagian.

3. Pendekatan *Multiple Constituency*

Metodologi ini mempunyai sudut pandang dimana semua organisasi focus pada pentingnya menjaga hubungan umum antara pertemuan dan kepentingan individu. Upaya ini adalah usaha untuk menjaga hubungan keseluruhan antara perkumpulan dan kepentingan individu

dalam suatu organisasi. Metodologi ini memungkinkan organisasi untuk memiliki pilihan untuk bergabung dengan tujuan yang lebih berkarakter. Pendekatan situasi ini adalah metodologi yang tepat untuk pengelolaan kecukupan organisasi.

Suatu tugas yang dianggap layak dalam suatu organisasi mengandung arti bahwa pekerjaan tersebut dapat diterima, tepat sasaran dan mengikuti cara-cara yang telah ditetapkan. Kapasitas kerja ini dapat dilakukan oleh orang-orang untuk memberikan nilai penggunaan normal dari suatu organisasi. Menurut Steers (1985) dalam (Erdina & Hariani, 2017) terdapat rangkaian variable yang berhubungan dengan efektivitas, sebagai berikut :

1. Karakteristik Organisasi

Desain dan inovasi yang otoritatif dapat mempengaruhi bagian-bagian tertentu dari kecukupan dalam berbagai cara. Sehubungan dengan itu, cenderung diamati bahwa kegunaan dan kemahiran yang diperluas adalah efek lanjutan dari spesialisasi kapasitas yang diperluas, ukuran otoritas, sentralisasi dinamis, dan formalisasi.

2. Karakteristik Lingkungan

Pencapaian hubungan organisasi alami sangat bergantung pada tiga faktor, khususnya: (1) tingkat konsistensi kondisi ekologis, (2) ketepatan pandangan kondisi alam, (3) tingkat kewarasan organisasi. Semakin tepat reaksinya, semakin efektif variasi organisasinya. Model

ini memiliki konsekuensi yang jelas bagi praktik eksekutif, khususnya kebutuhan untuk terus-menerus menyaring perubahan alami dan mengubah rencana hierarkis, inovasi, tujuan, dan perilaku karena perubahan ini.

3. Karakteristik Pekerja

Orang yang berwibawa adalah faktor yang paling berpengaruh pada kecukupan karena perilaku mereka dalam jangka panjang akan bekerja untuk pencapaian tujuan organisasi. Secara umum, cara pencapaian tujuan dari organisasi adalah menjaga hubungan perdagangan antara organisasi dan individunya, di mana kedua pemain saling membantu sebagai pertukaran atas bantuan yang diberikan oleh pihak lain dalam mencapai tujuan khusus mereka.

4. Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen

Pengaturan dan praktik eksekutif adalah instrumen yang menggabungkan penetapan tujuan vital, penemuan dan pemanfaatan aset yang produktif, pembentukan iklim pencapaian, siklus korespondensi, administrasi dan dinamis melalui variasi dan pengembangan organisasi. Untuk situasi ini, administrator sangat penting untuk memandu latihan dengan cara yang ahli untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Kettner, Moroney dan Martin (2008: 262) dalam (Merlambang, 2019) menyimpulkan bahwa terdapat kriteria penilaian apakah suatu program efektif atau tidak, yaitu :

1. Effort (Upaya).

Keterangan tenaga dalam memberikan masukan tentang jumlah barang dan administrasi yang diberikan, sifat jumlah barang dan administrasi yang diberikan, dan pemenuhan pemenuhan jumlah administrasi.

2. Cost- Efficiency (Efisiensi Biaya).

Kecakapan biaya informasi dalam memberikan kritik atas biaya pemberian item dan administrasi sistem, termasuk hasil peralihan, kualitas hasil, dan hasil akhir.

3. Result (Hasil).

Hasil informasi memberikan masukan mengenai seberapa jauh suatu program dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, baik hasil interval maupun produk akhir.

4. Cost-Effectiveness (Efektivitas Biaya).

Kecukupan biaya informasi dalam memberikan kritik atas biaya produk akhir. Kecukupan biaya biasanya hanya tersedia menjelang akhir tahun program (penilaian program) dan digunakan untuk

mengarsipkan biaya pencapaian hasil untuk tujuan penyusunan strategi dan untuk tujuan perincian perkiraan pelaksanaan.

5. Impact (Dampak),

Informasi efek memberikan masukan pada pertanyaan evaluasi yang paling merepotkan dari semua, untuk lebih spesifik apa yang menimpa pelanggan karena minat pada program dan apa yang mungkin tidak terjadi tanpa jejak program. Dalam menjawab pertanyaan ini, aspek dampak biasanya dibuat dengan menggunakan prosedur penelitian ilmu sosial, termasuk perwujudan kelompok yang bertujuan untuk melihat korelasi dan pemanfaatan wawasan untuk mengukur besarnya dampak.

Dari teori dari para ahli yang sudah dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa, efektivitas program merupakan konsep pengukuran terhadap pelaksanaan tugas atau program-program dengan menerapkan dasar-dasar penghitungan untuk memperlihatkan ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan.

1.5.4. Sistem *Online Single Submission* (OSS)

Pelayanan publik merupakan bukti pengabdian pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan fungsinya. Bantuan publik seharusnya menjadi vital karena pada umumnya dapat bersinggungan langsung dengan daerah yang lebih luas dan dimanfaatkan sebagai tombak dalam kerangka regulasi. Pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan dengan baik, buruknya kualitas

pelayanan publik di Indonesia pada saat ini mendesak otoritas publik agar segera mengembangkannya lebih lanjut. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu perkembangan dan lompatan ke depan yang sungguh-sungguh dari pemerintah sehingga berbagai macam masalah dapat diselesaikan.

Terdapat pembentukan hubungan antara masyarakat dan pemerintah yaitu melalui interaksi yang terjadi dalam pelayanan publik yang dapat dilakukan oleh administrasi Negara dalam melakukan pelayanan dan berkaitan dengan pelayanan perizinan. Pihak yang bertugas untuk mengeluarkan izin yaitu pejabat administratif, kaitannya adalah adanya tugas pemerintah dalam hal memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan perizinan adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen yang resmi. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2009, perizinan adalah segala bentuk persetujuan agar melakukan penanaman modal yang dikeluarkan oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adanya berbagai macam bentuk usaha yang dijalankan oleh masyarakat Indonesia, maka muncullah jenis perizinan salah satunya adalah perizinan berusaha. Jika ingin mengajukan izin usaha, pengusaha harus melalui interaksi regulasi yang panjang dan berbelit-belit. Hal ini dikarenakan bantuan tersebut masih bersifat manual, banyak dokumen yang harus disiapkan, banyak kebutuhan yang harus dipenuhi, tidak ada kepastian waktu dan pengusaha perlu mengeluarkan biaya selama proses permohonan

perizinan. Selain itu, administrasi perijinan yang berbasis manual tidak berdaya menghadapi tugas-tugas yang melanggar hukum di luar sistem yang telah ditetapkan sehingga dianggap tidak efektif dan boros. Oleh karena itu, pemerintah mencoba untuk merencanakan dan mengukuhkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik untuk menentukan masalah tersebut.

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission yang disingkat OSS izin beroperasi yang diberikan oleh Organisasi OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, pimpinan daerah, atau pejabat/ketua masyarakat kepada pelaku usaha melalui kerangka elektronik yang telah tergabung dalam satu pintu. Tujuan dari pembentukan sistem ini yaitu banyaknya keluhan dari para pelaku usaha mengenai panjangnya proses dan waktu serta harus melalui rantai birokrasi yang rumit, sehingga menghambat pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. *Online Single Submission* (OSS) diluncurkan pada 8 Juli 2018 dan dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan perizinan dan membuat model bantuan terpadu yang cepat, sederhana, dan terkini. Adanya sistem OSS, para pelaku usaha tidak lagi harus mendatangi beberapa organisasi perangkat daerah (OPD) untuk mengurus izin yang sebelumnya telah diperoleh secara bertahap. Namun, saat ini dapat melakukan proses perizinan dengan mengakses sistem OSS dimana pun dan kapan pun melalui web <http://oss.go.id/oss/>.

Kegiatan penataan ulang system pelayanan dilakukan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelayanan yang dilakukan PTSP pada

Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah diperbarui menjadi pelayanan yang lebih efisien dan modern. Munculnya sistem OSS sangat bermanfaat bagi pengusaha, antara lain :

1. Mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha baik untuk melakukan usaha (izin terkait lokasi, lingkungan, dan bangunan), izin operasional maupun izin usaha di tingkat pusat ataupun daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyaratan izin.
2. Memfasilitasi pebisnis untuk memiliki opsi untuk berinteraksi dengan semua mitra dan memiliki opsi untuk mendapatkan izin dengan aman, cepat, dan sesuai waktu yang telah ditentukan.
3. Memfasilitasi bisnis dalam melakukan latihan perincian dan menangani masalah perizinan di suatu tempat.
4. Memfasilitasi pebisnis untuk menyimpan informasi otorisasi dalam satu identitas berusaha (NIB).

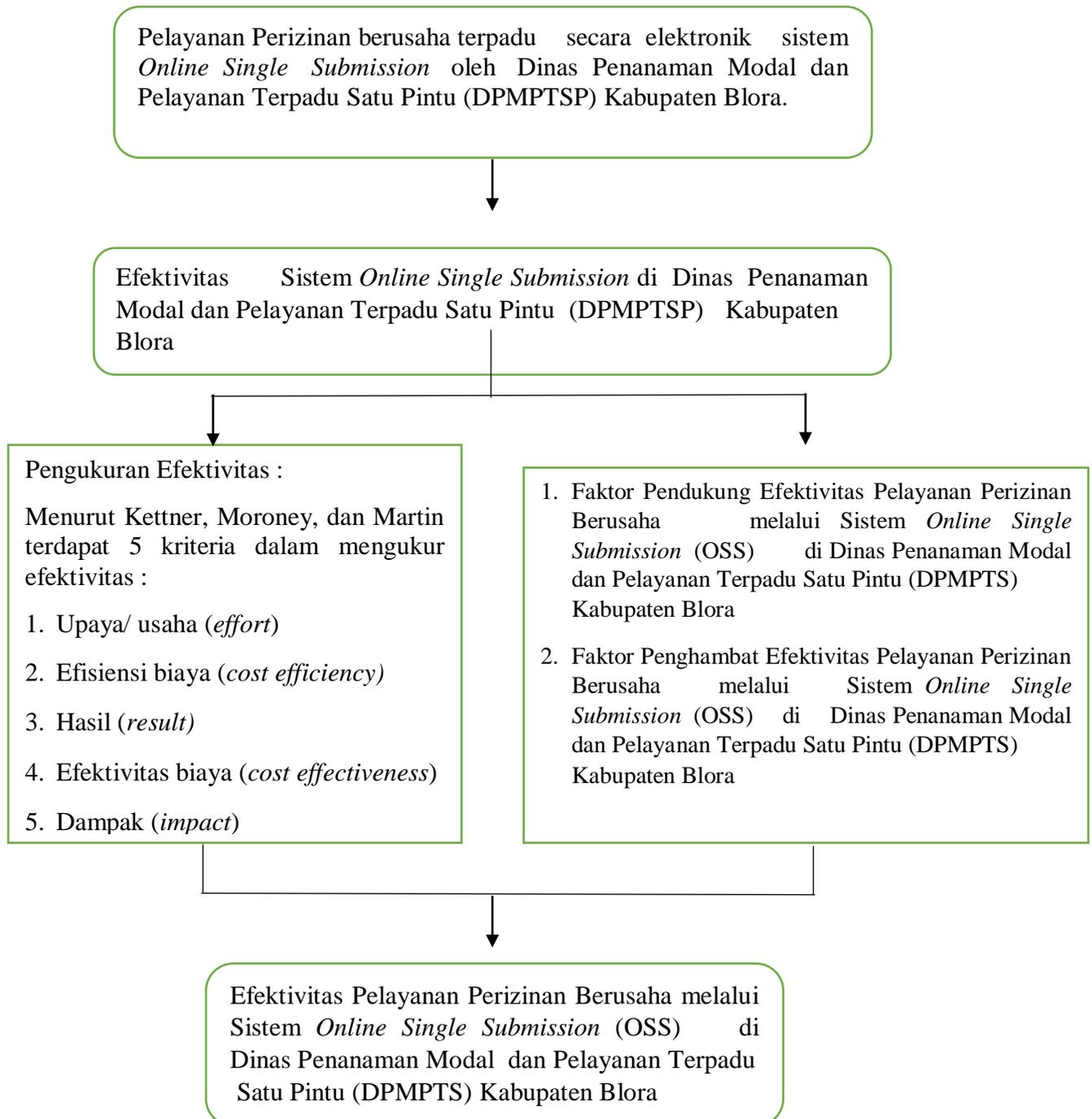
Sektor-sektor perizinan dimasukkan melalui kerangka OSS tergantung pada Peraturan Pemerintah no. 24 Tahun 2018 dalam Pasal 85, khususnya, kawasan pelayanan iklim dan jagawana, kawasan pekerjaan umum dan perumahan umum, kawasan kelautan dan perikanan, kawasan kesejahteraan, kawasan obat dan makanan, kawasan modern, kawasan pertukaran, kawasan perhubungan, kawasan korespondensi dan informatika, kawasan moneter, kawasan industri perjalanan, kawasan pendidikan dan kebudayaan, kawasan pendidikan lanjutan, kawasan agama dan ketatanegaraan, kawasan bisnis,

kawasan kepolisian, kawasan bermanfaat dan miniatur, kawasan kecil, menengah dan atom. Sebagian dari sektor tersebut adalah sektor penting dan utama untuk pebisnis. Setiap sektor dapat fokus pada peningkatan kecepatan perizinan oleh otoritas publik sehingga dapat diandalkan untuk berkontribusi dan membuat usaha yang maksimal. Oleh karena itu, adanya sistem OSS memerlukan ketersediaan akses jaringan internet yang harus menjangkau kesemua daerah termasuk daerah yang terpencil serta adanya percepatan akses internet yang diperlukan ke semua Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Kecamatan Kelurahan dan Desa agar pelaksanaan sistem OSS dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

1.6. Kerangka Berpikir

Sebagai upaya untuk mempermudah dalam melaksanakan penelitian ini, maka penelitian tentang Efektivitas Sistem *One Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bora maka menggambarkan struktur pemikiran dengan kekhasan dan ide-ide hipotetis. Gagasan hipotetis yang digunakan dalam penelitian ini adalah gagasan untuk memperkirakan kecukupan menurut Kettner, Moroney, dan Martin (2008) :

Bagan 1.2
Kerangka Berpikir



(Sumber: Pengolahan Peneliti, 2020)

1.7. Argumen Penelitian

Pelayanan perizinan berusaha menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTS) Kabupaten Blora merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menggunakan konsep *e-Government* dengan berdasar pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. Penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) tersebut bertujuan agar memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus perizinan berusaha yang dapat dilakukan dengan cara yang lebih mudah, cepat dan tepat. Namun, dalam realisasi efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat beberapa kendala yang ditemukan. Efektivitas pelayanan perizinan berusaha menggunakan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora didukung dengan adanya unsur pendukung dan unsur penghambat yang diidentifikasi dari teori menurut Kettner, Moroney dan Martin yaitu *Effort* (Upaya), *Cost Efficiency* (Efisiensi Biaya), *Result* (Hasil), *Cost Effectiveness* (Efektivitas Biaya) dan *Impact* (Dampak).

1.8. Operasional Konsep

1.8.1. Konsep Efektivitas

Efektivitas sistem OSS merupakan suatu konsep pengukuran pelaksanaan sistem yang disesuaikan dengan target yang telah ditentukan

untuk mencapai keberhasilan yang meliputi upaya, efisiensi biaya, hasil, efektivitas biaya dan dampak.

1. *Effort* (Upaya).

Indikator yang terdapat dalam *effort* (upaya) berupa kualitas pelayanan dan kegiatan sosialisasi yang telah dilaksanakan. Para pegawai diupayakan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat berupa pemenuhan jumlah fasilitas pendukung, jumlah sumber daya manusia, kenyamanan lokasi dan ruang pelayanan serta melaksanakan penyusunan rencana kegiatan sosialisasi mengenai sistem OSS ke beberapa instansi dan masyarakat.

2. *Cost-Efficiency* (Efisiensi Biaya).

Efisiensi biaya dalam penelitian ini menjelaskan mengenai biaya penyelenggaraan sistem *Online Single Submission* (OSS), seperti biaya minimum yang dikeluarkan mampu membiayai sistem tersebut, pengelolaan anggaran, serta keluaran-keluaran berupa alokasi biaya yang dikeluarkan dalam pembiayaan sistem OSS.

3. *Result* (Hasil).

Hasil dapat diperoleh dari pelaksanaan sistem *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Blora dimana dapat dilihat dari sejauhmana sistem tersebut dapat mencapai hasil yang diinginkan. Hasil ini dapat dipantau dan dibandingkan dengan hasil yang diharapkan dalam pelaksanaan sistem OSS tersebut. Hasil yang

diharapkan yaitu adanya kemudahan, percepatan, kepastian dan pelayanan perizinan yang transparan.

4. *Cost-Effectiveness* (Efektivitas Biaya).

Efektivitas biaya dalam penelitian ini menjelaskan mengenai biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan dari sistem OSS, dilihat dari tercapainya semua hasil yang diharapkan dengan menggunakan dana yang telah direncanakan sebelumnya.

5. *Impact* (Dampak).

Dampak dalam penelitian ini menjelaskan mengenai penyelenggaraan sistem *Online Single Submission* (OSS) yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna. Sistem *Online Single Submission* (OSS) yang telah dilaksanakan akan memberikan kepastian dan kemudahan mengenai layanan perizinan terhadap masyarakat.

1.8.2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Sistem Online Single Submission (OSS).

Keberhasilan atau kegagalan dari efektivitas sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam menunjang keberhasilan dalam memberikan pelayanan perizinan yang berkualitas kepada masyarakat ditentukan oleh dua kondisi yang mempengaruhi, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas sistem OSS dapat diidentifikasi dengan fenomena sebagai berikut :

1) *Effort* (Upaya)

- 2) *Cost Efficiency* (Efisiensi Biaya)
- 3) *Result* (Hasil)
- 4) *Cost Effectiveness* (Efektivitas Biaya)
- 5) *Impact* (Dampak)

1.9. Metode Penelitian

Suatu perkembangan cara atau latihan dalam mengarahkan eksplorasi yang bergantung pada anggapan-anggapan mendasar, pandangan filosofis dan filosofis, pertanyaan dan persoalan yang dihadapi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh data sebagai bahan dari penelitian yang berjudul “Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora.” Untuk menangani suatu masalah yang ada dalam penelitian, diperlukan pemeriksa yang berhati-hati, normal dan nonstop, sedangkan untuk mengetahui bagaimana seharusnya dalam eksplorasi yang tidak biasa dilakukan harus menggunakan metode penelitian. prosedur atau teknik untuk mencari, memperoleh, mengumpulkan, dan mencatat informasi, baik sebagai informasi penting maupun informasi opsional yang digunakan untuk alasan memasukkan karya ilmiah. Sejak saat itu, periksa variabel-variabel yang diidentifikasi dengan hal-hal sentral dalam masalah sehingga ada kenyataan dalam informasi yang diperoleh.

1.9.1. Desain Penelitian

Desain penelitian atau bias juga disebut dengan rancangan penelitian adalah rancangan yang berfungsi untuk membantu peneliti untuk memperoleh jawaban terhadap pertanyaan yang diberikan peneliti. Menurut Sugiyoto (2009) dalam (Fahmi, 2019) mengatakan bahwa metode penelitian perlu dilakukan karena untuk menguji ketepatan secara ilmiah. Metode ilmiah merupakan strategi yang diterapkan secara ilmiah untuk data penelitian dengan maksud tertentu. Menurut Moh Nazir mengatakan bahwa desain penelitian adalah semua siklus yang diperlukan dalam menyusun dan menyelesaikan ujian, dari tahap perencanaan sampai tahap laporan (Nazir, 2003). Kemudian, menurut Huseini Umar berpendapat bahwa susunan dan konstruksi suatu ujian yang dibuat sedemikian rupa sehingga mendapat jawaban untuk menyelidiki soal-soal (Umar, 2005). Pada penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif. Penelitian ini menjelaskan tingkat autentik dan jelas secara tepat mengenai realitas terkini, sifat dan hubungan yang muncul selama berlangsungnya kelangsungan system Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora.

1.9.2. Situs Penelitian

Situs penelitian adalah jaminan tempat atau eksplorasi di mana eksplorasi dilakukan. Penempatan tempat dalam penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dengan alasan bahwa peluncuran Sistem *Online Single Submission* (OSS) di

Kabupaten Blora masih tergolong baru dilaksanakan pada tanggal 19 Juli 2018, sehingga dengan mengurus beberapa perizinan melalui OSS tersebut masih belum optimal.

1.9.3. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian adalah subjek yang akan ditargetkan untuk diteliti oleh peneliti. Ketika menggunakan metode kualitatif, para informan melakukan wawancara dengan informan yang memiliki pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian ini. Informan dalam peneliti ini memakai dua informan berupa informan utama dan informan penyedia layanan. Informan utama adalah informan yang dianggap mengetahui masalah penelitian sekaligus sebagai pengelola utama dari Pelayanan Perizinan melalui OSS yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora. Sedangkan informan penyedia layanan adalah informan yang digunakan untuk *cross check* informasi yang didapatkan dari informan utama. Informan tersebut adalah pegawai Kepala Seksi Perizinan Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora, Kepala Subbagian Program dan Keuangan Sekretariat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora, Masyarakat Umum atau Pemohon, dan Staff *front office*.

1.9.4. Jenis Data

Penelitian Kualitatif memanfaatkan informasi sebagai pesan, kata-kata yang disusun, ekspresi ataupun gambar yang menjelaskan individu, kegiatan dan

kesempatan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan teknik wawancara berstruktur yaitu wawancara yang dilakukan secara langsung dengan berpedoman pada pedoman wawancara yang telah disiapkan. Hal tersebut berdasar pada metode penelitian yang digunakan oleh peneliti bergantung pada pemahaman peneliti dan data informasi yang dihasilkan dari proses observasi dan juga wawancara.

1.9.5. Sumber Data

Sumber data penelitian dapat dibagi menjadi dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data yang dipakai pada penelitian ini yaitu sumber data sekunder, yang mana data yang didapatkan oleh peneliti merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, maksudnya data tersebut merupakan data primer yang sudah diolah lebih lanjut serta data yang tersaji dari pihak lain.

- 1) Data primer, adalah data yang berasal dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data primer diperoleh dari sumber informan yaitu individual atau perseorangan seperti melakukan wawancara maupun observasi di lapangan dengan pihak yang berkaitan dengan penelitian. Data primer yang diterapkan oleh peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan peneliti di DPMPTSP Kabupaten Blora dan hasil yang diperoleh dari kegiatan wawancara atau daftar jawaban yang peneliti tanyakan kepada sejumlah informan yang berperan sebagai subjek

penelitian yaitu pegawai Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Masyarakat Umum atau Pemohon, Staff *front office*.

2) Data sekunder, merupakan data yang tidak didapatkan sendiri oleh peneliti. Menurut Sugiyono mengatakan bahwa sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan informasi kepada pengumpul informasi, misalnya melalui orang lain atau arsip (Sugiyono, 2010). Data sekunder dapat didapatkan dari literatur yang relevan dari media massa baik surat kabar maupun internet. Data sekunder yang dipakai pada penelitian ini yaitu penelitian terdahulu yang berkaitan dengan efektivitas sistem OSS dan regulasi yang berkaitan dengan judul penelitian antara lain :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Bupati Blora Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.

1.9.6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah usaha agar mendapatkan informasi yang dapat direpresentasikan sebagai bahan pembicaraan dan penanganan suatu masalah. Berikutnya adalah metode pengumpulan informasi yang digunakan dalam ulasan ini, yaitu :

a. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara langsung dari informan dengan mengungkapkan berbagai pertanyaan-pertanyaan. Wawancara dapat dilakukan dengan cara yang terorganisir atau tidak terstruktur, dan dapat dipimpin langsung atau melalui telepon. Penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu, Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Kepala Seksi Pelayanan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora dan Staff *Front Office*.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan suatu peristiwa yang telah berlalu. Dalam dokumen terdapat tulisan, gambar, atau peraturan serta pasal yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Peneliti mendapatkan data sekunder yang digunakan untuk menganalisis

permasalahan, yaitu adanya teori-teori, undang-undang, serta dokumen dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora.

c. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan tentang keadaan yang ada di lapangan. Dengan melakukan observasi, peneliti menjadi lebih memahami tentang subyek dan obyek yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui fenomena-fenomena yang berkaitan dengan efektivitas sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora.

d. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penelitian. “Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada” (Sugiyono, 2010). Maka dapat dikatakan bahwa studi pustaka dapat mempengaruhi kredibilitas hasil penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini studi Pustaka yang dilakukan dengan mengumpulkan data dari jurnal penelitian terdahulu, artikel dan web.

Pengumpulan data dalam penelitian ini diproses dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* dalam merupakan teknik penentuan sampel yang digunakan untuk menentukan narasumber berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu dimana narasumber yang dipilih merupakan seseorang yang paling memahami tentang permasalahan yang akan diteliti. Sehingga, hal tersebut dapat memberikan kemudahan bagi peneliti (Sugiyono, 2010).

1.9.7. Analisis dan Interpretasi Data

Kegiatan menganalisis dan menginterpretasikan data adalah kegiatan pengkategorian data yang bertujuan mendapatkan pola hubungan, tema, menafsirkan makna, dan menyajikan hasilnya ke dalam laporan. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang dinyatakan oleh para informan. Dalam penelitian ini terdapat berbagai cara untuk menganalisis data, yaitu :

1. Pengumpulan data

Suatu proses yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan sesuai dengan hasil wawancara, dokumentasi, observasi dan studi kepustakaan.

2. Reduksi..data

Informasi yang diperoleh ditulis sebagai laporan atau informasi terperinci. Laporan disusun tergantung pada informasi yang diperoleh, dikurangi, diringkas, memilih perhatian utama. Fokus pada hal-hal yang penting.

Penyusunan informasi berdasarkan unit ide, topik, dan klasifikasi tertentu akan memberikan gambaran persepsi yang lebih tajam dan selanjutnya memudahkan para ilmuwan untuk mencari informasi terlepas dari informasi masa lalu yang didapat jika diperlukan.

3. Uji keabsahan

Suatu proses pengujian kebenaran atau keabsahan menggunakan uji kredibilitas data. Pengujian data dilaksanakan menggunakan teknik triangulasi.

4. Penyajian data

Data yang diperoleh dikategorikan berdasarkan pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.

5. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi data dan penyajian data. Data yang selesai direduksi dan disajikan secara sistematis selanjutnya akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang didapatkan dalam tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi dalam tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang lebih kuat. Jadi, setelah data-data diperoleh lalu dilakukan analisis dan direduksi sehingga menghasilkan suatu kesimpulan mengenai kualitas pelayanan.

1.9.8. Kualitas Data

Kualitas data penelitian ini diperoleh melalui kredibilitas dari fenomena penelitian yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. Teknik yang digunakan dalam pengujian keabsahan data pada penelitian ini adalah teknik *triangulasi* yaitu teknik pemeriksaan data untuk keperluan pengecekan apakah proses dan hasil yang didapatkan sudah dipahami secara benar oleh peneliti berdasarkan apa yang dimaksudkan informan. Menurut William Wiersma dalam Sugiyono menyatakan bahwa triangulasi benar-benar melihat informasi dari beberapa sumber, teknik, dan waktu sehingga terdapat tiga strategi triangulasi, yaitu :

- 1) Triangulasi sumber adalah uji legitimasi dengan memeriksa informasi yang diperoleh dari berbagai sumber.
- 2) Triangulasi teknik adalah uji kredibilitas dengan benar-benar melihat informasi kepada sumber yang sama melalui berbagai metode, dapat memanfaatkan wawancara, yang dilanjutkan dengan mengecek terlebih dahulu dengan studi tertulis, dokumentasi dan observasi.
- 3) Triangulasi waktu adalah uji coba informasi dari sumber yang sama pada berbagai kesempatan (Sugiyono, 2010).

Pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Sumber data tidak hanya melalui satu sumber, tetapi juga melalui wawancara dengan berbagai saksi. Intinya adalah untuk mendapatkan data yang benar dan sesuai kenyataan saat ini di lapangan. Pada tahap penjaminan informasi atau

legitimasi informasi dengan membedah hasil pertemuan dengan kondisi di lapangan melalui observasi, dokumentasi dan tulisan.