

SOSIALISASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PANGANDARAN

Anita Nur Azizah¹, Endah Vestikowati², Irfan Nursetiawan³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia^{1,2,3}

E-mail :anitanurazizah@gmail.com

ABSTRAK

Hasil observasi penulis menunjukkan bahwa Sosialisasi Sistem Online Single Submission oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran belum optimal. Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui sosialisasi sistem online single submission oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis. Informan sebanyak 6 orang. Teknik pengumpulan data adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara) dan dokumentasi. Penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui pengolahan data hasil wawancara dan observasi untuk ditarik kesimpulan sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian. Berdasarkan hasil penelitian bahwa : Sistem Online Single Submission oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran belum diterapkan dengan baik sesuai dengan sasaran dari kebijakan tersebut untuk menciptakan pelayanan perizinan yang lebih efektif dan efisien, namun sasaran tersebut belum tercapai dengan optimal dikarenakan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui serta memahami bagaimana cara menggunakan sistem Online Single Submission. Hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat. Proses penerbitan izin dengan memanfaatkan sistem Online Single Submission belum sepenuhnya terlaksana secara online masih ada beberapa tahapan yang melakukan kegiatan manual, hal tersebut mengakibatkan proses penerbitan pemenuhan komitmen masih membutuhkan waktu 5 hari. Begitupula dengan hasil observasi ditemukan adanya berbagai permasalahan yang menyebabkan sosialisasi Sistem Online Single Submission oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran belum efektif karena kurangnya kemampuan petugas dalam melaksanakan sistem tersebut serta kurangnya komunikasi antara petugas dengan pelaku usaha karena adanya wabah covid-19 sehingga petugas jarang mendatangi pelaku usaha.

Kata Kunci : *Sosialisasi, Sistem Online Single Submission*

PENDAHULUAN

Terbitnya kebijakan berupa Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Sistem Pelayanan Perizinan Terintegrasi Berbasis Elektronik, atau yang lebih dikenal dengan *Online Single Submission* (OSS) bertujuan untuk menjamin efisiensi dan kemudahan pelayanan investasi di pusat dan daerah. Dengan hadirnya kebijakan OSS ini, diharapkan bisa menjadi standar baru dalam tata kelola perizinan di negeri ini. Banyaknya perizinan yang hari ini menyebar dan berserakan di berbagai pusat layanan, hendak diintegrasikan ke dalam satu *platform* kebijakan nasional bernama OSS. Integrasi horizontal (antar Kementrian/Lembaga di tingkat pusat) ataupun vertikal (pusat dengan daerah) menjadi titik masuk bagi upaya-upaya lanjutan, termasuk *sharing data*, *standardisasi bussines process*, sampai pada tahap monitoring.

Pasal 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dinyatakan bahwa :

Online Single Submission (OSS) adalah perizinan yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, bupati/wali kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi pada satu situs web yang bisa diakses di mana dan kapan saja.

Bentuk pemanfaatan teknologi pada suatu organisasi pemerintahan secara tidak langsung akan berimplikasi pada perubahan sistem kerja organisasi tersebut yang semula manual menjadi *online*. Sebagaimana diketahui bahwa OSS sebagai bentuk perizinan berbasis elektronik ini merupakan bagian dari *e-government* di bidang pelayanan publik yang digalakan pemerintah dalam sektor perizinan. Diharapkan dengan adanya OSS ini akan memberikan kepastian waktu, kepastian proses, dan kepastian biaya bagi pelaku usaha dalam mengajukan perizinan.

Outcome dari sistem OSS ini adalah tumbuhnya iklim investasi di Indonesia, hal ini dikarenakan selama ini aspek perizinan yang berbelit-belit, lama, dan akhirnya berbiaya besar, menjadi salah satu faktor penghambat investasi. Dalam perjalanannya, ternyata program yang diharapkan sebagai jalan keluar kemudahan berinvestasi ini belum maksimal penerapannya bahkan justru dianggap menyulitkan pelaku usaha dalam mendapatkan perizinan. Hal ini berdampak pada terhambatnya investasi terutama di daerah.

Dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat khususnya pelaku usaha, agar dapat menghilangkan permasalahan tersebut di atas, maka pemerintah sudah seharusnya memanfaatkan teknologi dalam memberikan pelayanan perizinan. Diharapkan dengan teknologi, pemerintah dapat memberikan

pelayanan yang cepat, mudah, modern, dan transparan, serta mampu meningkatkan produktivitas kerja pegawai.

Namun demikian berdasarkan hasil evaluasi setahun pelaksanaan OSS yang dilakukan oleh Komisi Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) terhadap kota/kabupaten yang ada di Indonesia, dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi program OSS belum efektif sebagaimana diharapkan. KPPOD pun menjelaskan bahwa salah satu penyebabnya adalah masih belum maksimalnya peran pemerintah daerah dalam memberikan pemahaman pada pelaku usaha mengenai penggunaan OSS dan masih tumpang tindihnya aturan yang ada di daerah juga menjadi faktor penghambat implementasi program nasional ini (KPPOD, 2020).

Kabupaten Pangandaran memiliki beberapa usaha Mikro dan Kecil yang memiliki izin maupun yang belum memiliki izin. Berdasarkan data di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran pada tahun 2020 penulis sajikan data jumlah IUMK dan non IUMK sebagai berikut :

Tabel. 1 Data Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) dan Non Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) Tahun 2020

Bulan	IUMK	Non IUMK
Januari	229	4
Februari	231	8
Maret	116	9
April	90	8
Mei	40	6
Juni	100	13

Juli	128	14
Agustus	176	11
September	178	12
Oktober	122	16
November	165	12
Desember	113	10
Jumlah	1688	123

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran, Tahun 2020

Berdasarkan data dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran pada tahun 2020 terdapat 1.811 usaha mikro dan kecil yang terdiri dari non izin usaha mikro dan kecil sebanyak 123 orang dan izin usaha mikro dan kecil (IUMK) sebanyak 1688. Mengingat banyaknya Usaha Mikro dan Kecil di Kabupaten Pangandaran maka diperlukan sosialisasi dalam menerapkan *Sistem Online Single Submission* pada pelaku UMKM di Kabupaten Pangandaran.

Kondisi pelaku UKM di Kabupaten Pangandaran yang menjadi objek dalam penelitian ini secara umum memang belum memiliki pemahaman yang baik mengenai OSS baik itu penggunaan OSS, manfaat maupun tujuan program OSS bagi pelaku usaha. Padahal sebetulnya dengan sistem OSS segala proses perizinan akan menjadi lebih mudah karena sudah berbasis *online* dan terintegrasi.

Kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap program OSS dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan belum optimal kepada

pelaku usaha. Menurut Sutaryo (2005:12) menyatakan bahwa :

Suatu program kebijakan harus disosialisasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Sosialisasi di pandang sebagai proses interaksi antara satu perangkat tujuan dan tindakan yang mampu untuk mencapai tujuan kebijakan dimana didalam sosialisasi kebijakan aktor, organisasi, prosedur, dan teknik di pakai secara bersama.

Dengan demikian suatu program kebijakan harus disosialisasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Begitupula dengan program *Sistem Online Single Submission* maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu melakukan sosialisasi program OSS kepala pelaku usaha sehingga memahami tujuan maupun manfaat program.

Namun demikian berdasarkan hasil pengamatan penulis, diketahui bahwa Sosialisasi *Sistem Online Single Submission* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran belum optimal, hal ini ditunjukkan dengan indikator-indikator permasalahan sebagai berikut :

1. Kurangnya keterbukaan dalam menyampaikan informasi yang dilakukan kepada pelaku usaha sehingga pelaku usaha belum memiliki pemahaman terhadap *sistem online single submission*. Contohnya: petugas jarang melakukan berbagai pertemuan dengan pelaku usaha dan

masyarakat dalam menyampaikan informasi mengenai penerapan *Sistem Online Single Submission* dalam melakukan proses pembuatan perizinan.

2. Kurang tanggapnya petugas terhadap permasalahan yang terjadi di lapangan sehubungan *sistem online single submission*. Contohnya: petugas kurang melakukan penyelesaian masalah penerapan *sistem online single submission* secara cepat.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul : "Sosialisasi *Sistem Online Single Submission* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran”.

KAJIAN PUSTAKA

Dalam penelitian ini peneliti melihat adanya suatu permasalahan terkait belum optimalnya sosialisasi *sistem online single submission* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran sehingga *sistem online single submission* belum dimanfaatkan secara optimal oleh pelaku usaha dan masyarakat dalam mempermudah pengurusan ijin yang dibutuhkannya.

Dengan demikian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai penyedia *sistem online single submission* harus mensosialisasikan kepada pelaku usaha dan masyarakat sehingga memahami manfaat dan tujuan dari pemerintah menerapkan kebijakan *sistem online single submission* bagi pelaku usaha

dalam pengurusan izin yang dibutuhkannya.

Kebijakan *sistem online single submission* merupakan salah satu inovasi pemerintah dalam mempermudah perijinan berusaha dengan dibentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan langsung kepada masyarakat pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru. Tentunya dengan adanya terobosan-terobosan baru diharapkan agar hambatan perizinan bisa disederhanakan, direformasi dan memiliki standarisasi tertentu serta bagaimana perizinan tersebut bisa dipenuhi tapi tidak membebani para pelaku usaha.

Pemerintah kemudian menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) nomor 24 tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission (OSS). Peraturan Pemerintah (PP) nomor 24 tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) mengatur mengenai hal-hal yang berhubungan dengan OSS dan mempunyai tujuan menjamin kepastian hukum bagi Pelaku Usaha dan sumber informasi perijinan berusaha.

Pada dasarnya, peraturan ini bertujuan untuk memangkas proses penerbitan perijinan usaha yang selama ini berbelit-belit. Setiap perizinan usaha di seluruh Indonesia, baik itu di tingkat pusat maupun daerah, hanya melalui satu pintu saja yakni melalui OSS, sehingga untuk tercapainya kebijakan *Sistem Online Single Submission* maka diperlukan suatu sosialisasi yang dilakukan oleh

pelaksana kebijakan kepada pelaku usaha atau masyarakat.

Menurut Harton dan Hunt (2012:89) menyatakan bahwa : "Sosialisasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya".

Keberhasilan suatu proses sosialisasi ditentukan oleh tahap-tahap dalam melaksanakan sosialisasi kebijakan, menurut Mulyana (2007:75) antara lain :

1. Keterbukaan;
2. Empati;
3. Sikap mendukung;
4. Sikap positif;
5. Kesetaraan.

Berdasarkan uraian di atas bahwa *system Online Single Submission (OSS)*. dapat terlaksana dengan baik jika dalam pelaksanaannya dilakukan sosialisasi dengan memperhatikan unsur-unsur yang mempengaruhi dalam sosialisasi.

METODE

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Lamanya penelitian selama 7 bulan. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, studi lapangan (observasi, wawancara dan dokumentasi). Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang. Teknik analisa data dengan dengan cara deskriptif, yaitu mengumpulkan data, mengolah data, menganalisa data serta menginterpretasikannya pada data kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut penulis sajikan hasil penelitian mengenai sosialisasi sistem

online single submission yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran

1. Keterbukaan

Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi keterbukaan yang terdiri dari 2 indikator diketahui masih kurangnya keterbukaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dalam melakukan sosialisasi sistem *online single submission* hal ini dikarenakan kurangnya dilakukan berbagai pertemuan yang dilakukan oleh pihak Dinas dengan pelaku usaha dan masyarakat untuk mensosialisasikan mekanisme dalam penggunaan sistem OSS selain itu kurangnya dilakukan penyampaian informasi yang jelas terkait dengan penggunaan OSS sehingga menyebabkan masih banyaknya pelaku usaha yang memilih datang langsung ke dinas untuk mengurus perijinan yang dibutuhkannya.

Keterbukaan informasi di era perkembangan teknologi diatur pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pemerintah memiliki tugas penting dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tugasnya adalah menyediakan dan memberikan pelayanan informasi. Melalui peraturan ini, pemerintah menjalankan perannya dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya. Dalam pelaksanaannya, keterbukaan informasi mengalami hambatan. Problematika

yang pertama adalah terhambatnya penyampaian informasi kepada masyarakat sebagai akibat dari ketatnya prosedur birokrasi. Permohonan informasi yang dimintakan memakan waktu lama untuk mendapatkan jawaban. Proses perolehan izin yang melalui banyak kontrol secara berantai dan aturan-aturan ketat yang mengharuskan masyarakat melewati banyak sekat-sekat formalitas. Problematika kedua ialah minimnya sosialisasi informasi terkait kemudahan dalam mengakses informasi. Pemohon informasi kesulitan mengenai cara menyampaikan permohonan informasi. Akibatnya, pemerintah yang harus turun tangan memberikan sosialisasi kepada publik. Informasi untuk publik idealnya mudah diakses oleh masyarakat. Realitanya, masyarakat harus memohonkan informasi pada instansi pemerintah.

Keterbukaan informasi membuka ruang pengetahuan, edukasi dan memberikan kesedaran bagi masyarakat. Keterbukaan informasi memiliki tujuan sebagai sarana kontrol publik terhadap perilaku penyelenggara negara dan penyelenggaraan negara, mendorong akuntabilitas proses penyelenggaraan dan penyelenggara Negara. Dengan adanya keterbukaan informasi, pemerintah menjalankan prinsip transparansi. Prinsip transparansi membuka ruang partisipasi bagi masyarakat untuk mengawasi. Masyarakat dapat memberikan masukan terkait dengan

penyelenggaraan negara dan bertugas memberikan pengawasan di lapangan.

Informasi perizinan berkaitan dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Melalui peraturan tersebut, informasi terkait perizinan secara umum dapat diklasifikasikan. Selain itu, peraturan tersebut menjadi landasan diberlakukannya perizinan secara elektronik. Akses dan informasi disediakan secara luas sehingga masyarakat dapat menggunakannya secara mandiri. Di era perkembangan teknologi arus informasi melalui berbagai media yang dapat diakses oleh setiap individu. Informasi publik disampaikan melalui website resmi yang dimiliki oleh instansi. Media sosial dihadirkan dalam rangka menjangkau masyarakat terutama mengakomodir kebutuhan informasi.

Namun demikian permasalahan yang terjadi di masyarakat maupun pelaku usaha terkait dengan sosialisasi melalui media sosial terkendala oleh kemampuan masyarakat yang kurang memahami teknologi informasi sehingga sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas kurang efektif oleh karena itu perlu ada terobosan lain yang dilakukan supaya masyarakat dapat memahami setiap program kebijakan yang disampaikan sehingga tujuan kebijakan dapat tercapai.

2. Empati

Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi empati yang terdiri dari 3

indikator masih kurang hal ini dibuktikan dengan kurangnya petugas mengarahkan pelaku usaha untuk menggunakan sistem OSS dalam mengurus perijinannya selain itu petugas kurang memberikan kemudahan kepada pelaku usaha untuk menggunakan OSS dalam mengurus perijinannya serta belum optimalnya petugas dalam menyusun rencana kegiatan penyuluhan sistem OSS kepada pelaku usaha.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182), menyatakan bahwa :

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dengan demikian kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah mengenai pelayanan izin usaha secara elektronik ini, tentunya pemerintah telah mempertimbangkan agar nantinya kebijakan tersebut dapat mempermudah proses pendaftaran izin usaha tanpa harus datang ke kantor membawa berkas-berkas pendaftaran yang diperlukan. Kebijakan tentang sistem OSS ini dibangun dalam rangka percepatan dan peningkatan

penanaman modal dan berusaha yang diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik dalam rangka percepatan, peningkatan, cepat, tepat, aman, nyaman, efektif dan efisien. Dengan ini maka jelas tugas pemerintah melalui kebijakan-kebijakan yang dibuatnya harus dapat melindungi dan memberi rasa aman kepada seluruh masyarakat.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 ini dijelaskan pelayanan OSS ini merupakan integrasi antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat dalam hal perizinan berusaha. Sehingga OSS disediakan di daerah-daerah, tak hanya untuk memberikan perizinan saja tetapi juga untuk pengawasan terhadap sistem ini. Dengan adanya kebijakan tentang perizinan melalui sistem OSS ini diharapkan akan lebih memudahkan bagi pencari izin usaha karena berasaskan mudah dan dapat diakses kapanpun dan dimanapun.

Dengan demikian dalam pelaksanaan sosialisasi sistem OSS maka peran aktif semua pihak sangat penting dalam mendukung terlaksananya sistem OSS tersebut. Oleh karena itu maka pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran perlu mengarahkan pelaku usaha untuk menggunakan sistem OSS dalam mendaftarkan usahanya sehingga tidak perlu datang ke kantor namun bisa mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Selain itu petugas perlu memberikan kemudahan kepada pelaku usaha dalam pengurusan perijinan yang dibutuhkannya dengan membantu setiap pelaku usaha yang kesulitan dalam mengakases sistem OSS dan tetap memandu para pelaku usaha sehingga mereka mendapatkan pelayanan sepenuhnya tanpa harus datang.

Hal lain yang dapat dilakukan petugas dalam membantu pemahaman pelaku usaha dalam menggunakan OSS yaitu dengan cara menyusun program penyuluhan yang dapat dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi pandemi covid-19 yang belum selesai sehingga hal ini menuntut adanya strategi yang dilakukan pihak dinas dalam membantu mensosialisasikan tentang program OSS kepada pelaku usaha.

3. Sikap Mendukung

Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi sikap mendukung yang terdiri dari 3 indikator diketahui bahwa dalam pelaksanaan OSS petugas kurang memberikan dukungan sepenuhnya sehingga pemahaman masyarakat terhadap sistem OSS masih kurang hal ini disebabkan oleh berbagai faktor seperti kurangnya petugas memberikan dukungan kepada pelaku usaha dalam menggunakan OSS sehingga timbul pemahaman yang berbeda diantara pelaku usaha selain itu petugas kesulitan dalam mengunjungi pelaku usaha dan masyarakat untuk menyebarluaskan informasi tentang Sistem *Online single submission* hal ini

disebabkan oleh kondisi pandemi covid-19 sehingga petugas kesulitan dalam menyampaikan informasi secara langsung kepada pelaku usaha. Selain itu juga petugas kurang tanggap dalam membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh pelaku usaha yang kesulitan dalam menggunakan OSS hal ini disebabkan tidak semua pelaku usaha memahami teknologi sehingga kondisi ini menyulitkan petugas untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh pelaku usaha.

Tjiptono (2014:282), menyatakan bahwa : Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dan kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesigapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah.

Dengan demikian maka dalam pelaksanaan sosialisasi sistem OSS perlu katanggapan petugas dalam membantu masyarakat yang kesulitan dalam menggunakan OSS serta petugas harus mengunjungi pelaku usaha yang kesulitan dalam menggunakan sistem di OSS sehingga proses pelayanan dapat diselesaikan secara cepat mengingat permasalahan di lapangan para pengusaha disebut khawatir terhadap ketidakpastian pada penerapan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau *Online single submission* (OSS). Kekhawatiran disebabkan tak adanya masa transisi untuk penerapan OSS dari mekanisme terdahulu yang harus

melalui Dinas untuk mengajukan izin usaha.

Berdasarkan permasalahan dalam penerapan sistem OSS maka diperlukan adanya dukungan dari pimpinan dengan melakukan pelatihan bagi pegawai yang terlibat dalam penerapan sistem tersebut dan perlunya pengarahan kepada pelaku usaha yang memang tidak bisa mengandalkan media namun harus turun langsung karena terdapat beberapa hal yang memang harus disampaikan secara langsung kepada pelaku usaha yang membutuhkan perijinan mengingat dalam sistem OSS memang pelaku usaha harus mampu menggunakan sarana teknologi informasi.

4. Sikap Positif

Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi sikap positif yang terdiri dari 3 indikator masih kurang hal ini dibuktikan dengan kurangnya kerjasama yang terjalin antara petugas dengan para pelaku usaha sehingga belum terlihat jelas upaya petugas dalam menerapkan sistem OSS sesuai dengan tujuan yang diharapkan serta kurangnya dilakukan evaluasi dalam penerapan OSS sehingga belum ada tindak lanjut terhadap penerapan OSS yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Menurut Mulyana (2007:75) antara lain :

Kelancaran distribusi sebagai faktor terakhir, dimaksudkan bahwa dengan adanya saluran distribusi yang jelas, maka dapat

diadakan pemeriksaan atau penelitian kembali (evaluasi) apabila terjadi penyimpangan-penyimpangan, selain itu hendaknya kelancaran distribusi ini membantu kelancaran kerja sama yang baik antara pihak yang menyampaikan pesan dengan yang menerima pesan.

Dengan demikian dalam sosialisasi sistem OSS perlu adanya saluran distribusi yang jelas antara petugas dengan pelaku usaha sehingga komunikasi dapat terjalin dengan baik dan dilakukan evaluasi secara terus menerus sehingga permasalahan dapat diselesaikan secara cepat serta perlunya peningkatan kerjasama yang baik antara pihak petugas dengan pelaku usaha sehingga terjalin sikap positif antara petugas dan pelaku usaha karena dapat saling mendukung terlaksananya sistem OSS.

5. Kesetaraan

Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi kesetaraan yang terdiri dari 3 indikator masih belum optimal hal ini dikarenakan adanya beberapa permasalahan yang dihadapi oleh petugas dalam melakukan sosialisasi seperti petugas kesulitan dalam mengajak peran serta semua pihak dalam mendukung Sistem *Online single submission* hal ini dikarenakan adanya persepsi yang berbeda tentang Sistem *Online single submission* sehingga menyebabkan tujuan Sistem *Online single submission* kepada pelaku usaha dan masyarakat belum dilaksanakan secara optimal.

Menurut Mulyana (2007:75) yang menyatakan bahwa

Kesetaraan dalam sosialisasi kemampuan dan pelaksanaan, di sini penyampai pesan memegang peranan yang dominan, hendaknya penyampai pesan mempunyai pertimbangan-pertimbangan yang jelas dalam menyampaikan pesan sehingga cara-cara yang digunakan harus disesuaikan dengan keadaan baik komunikasi ataupun lingkungan kerjanya.

Dengan demikian dalam melakukan sosialisasi petugas sangat berperan penting dalam menyampaikan pesan sehingga dapat dipahami oleh pelaku usaha terkait dengan sistem OSS selain itu dengan pemahaman yang baik maka pelaku usaha dapat mempertimbangkan segala sesuatunya dengan baik sehingga tujuan pemerintah selaku pelaksana program dan pelaku usaha selaku dapat memperoleh manfaat dari adanya sistem tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Sistem *Online single submission* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran belum diterapkan dengan baik sesuai dengan sasaran dari kebijakan tersebut untuk menciptakan pelayanan perizinan yang lebih efektif dan efisien, namun sasaran tersebut belum tercapai dengan optimal dikarenakan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui serta memahami

bagaimana cara menggunakan sistem OSS. Hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat. Proses penerbitan izin dengan memanfaatkan sistem OSS belum sepenuhnya terlaksana secara online masih ada beberapa tahapan yang melakukan kegiatan manual, hal tersebut mengakibatkan proses penerbitan pemenuhan komitmen IUMK masih membutuhkan waktu 5 hari.

Begitupula dengan hasil observasi ditemukan adanya berbagai permasalahan yang menyebabkan sosialisasi Sistem *Online single submission* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran belum efektif karena kurangnya kemampuan petugas dalam melaksanakan sistem tersebut serta kurangnya komunikasi antara petugas dengan pelaku usaha karena adanya wabah *covid-19* sehingga petugas jarang mendatangi pelaku usaha.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh peneliti tentang Sosialisasi *Sistem Online Single Submission* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut.

Sistem *Online Single Submission* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Pangandaran belum diterapkan dengan baik sesuai dengan sasaran dari kebijakan tersebut untuk menciptakan pelayanan perizinan yang lebih efektif dan efisien, namun sasaran tersebut belum tercapai dengan optimal dikarenakan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui serta memahami bagaimana cara menggunakan sistem *Online Single Submission*. Hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat. Proses penerbitan izin dengan memanfaatkan sistem *Online Single Submission* belum sepenuhnya terlaksana secara online masih ada beberapa tahapan yang melakukan kegiatan manual, hal tersebut mengakibatkan proses penerbitan pemenuhan komitmen masih membutuhkan waktu 5 hari.

Begitupula dengan hasil observasi ditemukan adanya berbagai permasalahan yang menyebabkan sosialisasi Sistem *Online Single Submission* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran belum efektif karena kurangnya kemampuan petugas dalam melaksanakan sistem tersebut serta kurangnya komunikasi antara petugas dengan pelaku usaha karena adanya wabah *covid-19* sehingga petugas jarang mendatangi pelaku usaha.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Pemerintah Daerah Kabupaten Pangandaran sebaiknya

meningkatkan anggaran serta sarana dan prasarana bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga pegawai dapat menerapkan sistem *Online Single Submission* secara optimal.

2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran dalam menerapkan sistem *Online Single Submission* sebaiknya dapat berkejasama dengan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Pangandaran dalam menyelesaikan permasalahan gangguan jaringan yang menghambat pelaku usaha dalam memperoleh perijinan.
3. Selain itu perlu adanya peningkatan pelatihan bagi pegawai yang khusus menangani sistem *Online Single Submission* sehingga dapat menggunakan sistem *Online Single Submission* sesuai dengan yang telah ditentukan.
4. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan pemahaman masyarakat dan pelaku usaha dalam menggunakan sistem *Online Single Submission* serta memahami pentingnya aplikasi sistem *Online Single Submission* dalam mempermudah proses perijinan

yang dibutuhkannya tanpa perlu datang ke kantor.

DAFTARPUSTAKA

- Damsar. (2011). *Pengantar Sosiologi Pendidikan*. Kencana, Jakarta.
- Khairuddin, Abdulah. (1997). *Proses Komunikasi dalam Sosiologi*. Jakarta: Pustaka Utama
- Mardikanto, Tatok dan Poerwoko Soebianto. (2013). *Pemberdayaan Masyarakat. Dalam Persepektif Kebijakan*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Moleong, J. Lexy.(2014). *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya,. Bandung.
- Paul B. Horton & Chester L. Hunt. (2011). *Sosiologi*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Rush, Michael dan Althoff, Philip. (2008). *Pengantar Sosiologi Politik*. Jakarta : Rajawali
- Setiadi, Elly M dan Usman Kolip. (2011). *Pengantar Sosiologi*. Jakarta : Kencana.
- Sunarto, Kamanto. (2000). *Pengantar Sosiologi Edisi Kedua*. Jakarta: Lembaga. Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Sutaryo. (2005). *Dasar-dasar sosialisasi*. Jakarta:Rajawali Press.