

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

#### 2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah sekumpulan penjelasan dari berbagai disiplin ilmu yang akan dijadikan panduan serta informasi dalam penelitian. Kajian pustaka ini merupakan bagian krusial dari langkah-langkah metodologi penelitian. Kajian pustaka berfungsi untuk menginformasikan kepada pembaca perihal hasil penelitian yang sedang dilakukan.

##### 2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu sebagai upaya peneliti untuk menerima acuan dan mencari perbandingan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, yang nantinya akan berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Kajian penelitian terdahulu bermanfaat untuk menemukan sebuah inspirasi baru pada penelitian selanjutnya. Selain itu berfungsi untuk membantu penelitian yang nantinya dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Sebagai bahan pertimbangan penelitian, peneliti memilih tiga penelitian terdahulu yang diajukan sebagai acuan dalam penyusunan skripsi. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang peneliti kaji.

1. Hasil penelitian Iwan Henri Kusnadi dan Muhammad Rifqi Baihaqi (2020)

Penelitian ini berjudul “Implementasi Kebijakan Sistem *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang”. Pada umumnya pemerintah daerah mempunyai kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dalam rangka menyelenggarakan hal tersebut pemerintah daerah telah mengeluarkan kebijakan yang bertujuan untuk mengefektifkan, mengefisiensikan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kebijakan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dilaksanakan dengan tujuan untuk membantu para pelaku usaha yang ingin membuat izin usahanya agar lebih mudah. Diharapkan dengan di terapkannya perizinan melalui *Online Single Submission* (OSS) akan memberikan dampak yang lebih baik lagi dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan implementasi sistem online single submission belum berjalan efektif sehingga tujuan dari OSS untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat belum efektif dan efisien.

## 2. Hasil Penelitian Farras Aretha Nofsy (2018)

Penelitian ini berjudul “Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas OSS dengan menggunakan teori efektivitas dari Gibson. Penelitian ini merupakan

penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Temuan faktor penghambat dalam efektivitas OSS yaitu sarana dan prasarana kurang memadai, pegawai yang kurang berkualitas, kurangnya kemampuan pelaku usaha dalam penggunaan sistem OSS dan pemanfaatan teknologi. Upaya solusi yang dilakukan mengatasi kendala yaitu dengan pengadaan sarana dan prasarana, pendidikan dan pelatihan sistem OSS, sosialisasi sistem OSS kepada pelaku usaha Kota Padang.

Meskipun masih adanya kendala efektivitas OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Padang tetapi, sistem OSS dapat meningkatkan pelayanan perizinan berusaha dan dapat dikatakan efektif di Kota Padang. Sistem OSS masih perlu dioptimalkan lagi melalui koordinasi lintas sektoral dalam implementasinya yang sangat dibutuhkan di DPMPTSP Kota Padang. Dengan demikian, sistem OSS akan berjalan lebih efektif dan tentunya bermanfaat bagi pegawai dan masyarakat di Kota Padang.

### 3. Hasil Penelitian Uchaimid Biridlo'I Robby dan Wiwin Tarwini

Penelitian ini berjudul “Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui *Online Single Submission* (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi”. Izin usaha terutama di wilayah kawasan industri menjadi kewajiban bagi setiap pengusaha yang memiliki asset di kawasan tersebut. Maka fokus penelitian ini pada implementasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik terhadap percepatan perijinan usaha di

Kabupaten Bekasi tahun 2018. Berdasarkan hasil identifikasi yang didapatkan oleh peneliti, OSS merupakan kebijakan baru pemerintah yang memanfaatkan teknologi internet. DPM-PTSP Kabupaten Bekasi menjadi pilot project pemerintah dalam menerapkan *Online Single Submission* (OSS).

Metode penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori Edward III yang mengukur variable keberhasilan implementasi kebijakan. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik terhadap percepatan perijinan berusaha di Kabupaten Bekasi sudah baik, namun memang upaya-upaya tersebut belum berjalan dengan optimal, hambatan-hambatan masih sering dihadapi oleh DPMPTSP terutama soal sarana penunjang.

**Tabel 2. 1 - Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1.	Iwan Henri Kusnadi dan Muhammad Rifqi Baihaqi (2020)	Implementasi Kebijakan Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Horn dan Metter	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi

		(DPMPTSP) di Kabupaten Subang				
2.	Farras Aretha Nofsy (2018)	Efektivitas <i>Online Single Submission</i> (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang	Gibson, dkk.	Kualitatif	Deskriptif	Observasi dan Wawancara
3.	Uchaimid Bridlo'I Robby dan Wiwin Tarwini	Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui <i>Online Single Submission</i> (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi	Edward III	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara secara mendalam

### 2.1.2 Konsep Administrasi Publik

Pengertian Administrasi menurut The Liang Gie dalam buku Mariati Rahman (2017:8) menjelaskan definisi dari administrasi ialah “kegiatan

penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.”

E.N. Gladden (1953:3) dalam buku Wirman Sayfri mengemukakan bahwa: “Administrasi dapat didefinisikan sebagai organisasi dan pengarahan sumber daya manusia dan sumber-sumber materi lain untuk mencapai tujuan yang dikendaki”. S.P Siagian dalam buku Mariati Rahman (2017:8), mengatakan bahwa: “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya.”

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan, ketik mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna. Secara lengkap unsur-unsur pelaksanaannya tersebut sebagai berikut; Pengorganisasian, tata hubungan, kepegawaian, keuangan, perbekalan, tata usaha, perwakilan dan management. Pada kesempatan lain para ahli administrasi pada umumnya sependapat bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi, dan kepemimpinan merupakan inti dari manajemen (Siagian 1985,7). Kendati manajemen tersebut memiliki fungsi-fungsi sebagai; Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling (George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management*)

Beberapa definisi administrasi di atas, dapat disimpulkan bahwa definisi dari administrasi ialah suatu proses keseluruhan atau serangkaian kegiatan kerjasama yang terdiri dari dua orang atau lebih dalam rangka untuk mencapai tujuan sebagaimana telah ditetapkan sebelumnya.

Administrasi Publik berasal dari dua suku kata, yaitu Administrasi dan Publik. Administrasi berarti melayani, sedangkan publik berarti umum, negara, masyarakat, atau orang banyak. Bartholomew dalam Wirman Syafri (2012:23-24) menyatakan bahwa:

Administrasi Publik menurut pengertian ilmu politik mempunyai dua arti. Dalam arti luas, administrasi publik berarti pekerjaan-pekerjaan yang terliput di dalam (yang dilakukan dalam rangka) penanganan yang aktual terhadap masalah-masalah pemerintahan, dalam arti sempit, administrasi publik berarti kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh cabang administrasi saja, yakni kegiatan kepala eksekutif (kepala negara) dan para pejabat pembantuannya yang disebut administrator.

Sedangkan Administrasi Publik adalah proses penyelenggaraan kehendak publik sebagaimana yang dinyatakan di dalam hukum, dengan kata lain pengoordinasian usaha bersama untuk mengimplementasikan kebijakan umum.

Nicholas Henry (dalam buku Deddy Mulyadi 2016:34) yang menyatakan bahwa:

Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas dan efisiensi.

Chandler dan Plano (2008) dalam buku Deddy Mulyadi menyatakan bahwa: “Administrasi publik adalah suatu proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan,

mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.”

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa Administrasi Publik yaitu merupakan sekumpulan orang yang saling bekerjasama didalam suatu organisasi pemerintah untuk mencapai suatu tujuan organisasi secara efektif dan efisien, dan juga administrasi publik bergerak dalam organisasi pemerintah yang bertujuan untuk menciptakan sebuah pelayanan yang baik bagi seluruh masyarakat melalui kinerja pegawai yang kompeten dalam bekerja sehingga akhirnya dapat menciptakan suatu kepuasan terhadap pemberian pelayanan.

### **2.1.3 Konsep Manajemen Publik**

Manajemen publik merupakan cabang keilmuan dari administrasi publik yang membahas mengenai restrukturisasi organisasi, sistem penganggaran, manajemen sumberdaya dan evaluasi program. Konsep manajemen publik sangat bergantung pada situasi dan kondisi lingkungan yang ada sehingga dapat berfungsi dengan baik. Menurut Pasolong dalam bukunya “Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:12) menyatakan manajemen publik sebagai “manajemen instansi pemerintah”. Kendatipun pengertian semacam ini mengandung makna yang sangat umum, namun esensinya menyentuh kepada, bagaimana upaya untuk mengelola suatu instansi pemerintah.

Iwan Satibi (2012:13) manajemen publik dapat diterjemahkan sebagai pengelolaan sektor-sektor publik yang dilakukan oleh institusi publik (pemerintah), baik terkait dengan aspek perencanaan, pengorganisasian,

pengendalian, strategi maupun evaluasi terhadap sumber daya lainnya yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Nor Ghofur (2014) mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel dalam (Keban, 2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.

Manajemen publik bukanlah “policy analysis”, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi politik kebijakan di pihak yang lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing dan controlling satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik.

Dalam suatu organisasi diperlukan manajemen untuk mengatur proses penyelenggaraan organisasi hingga tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Pada instansi pemerintah khususnya menyangkut soal pelayanan publik, diperlukan manajemen yang efektif dan efisien dalam proses penyelenggaraan pelayanan agar tercapainya tujuan dari pelayanan itu sendiri yakni kepuasan masyarakat. Menurut Handoko (2009:23) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para

anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Manulang (Atik & Ratminto, 2012:1) mendefinisikan manajemen: “Sebagai suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”. Menurut Stoner dan Freeman (Safroni, 2012:44) mengatakan bahwa “manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.”

G.R Terry (Hasibuan, 2009:26) mendefinisikan manajemen:

Sebagai suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Dari penjelasan para ahli yang telah mengemukakan pengertian manajemen publik di atas dapat disimpulkan bahwasanya manajemen publik ialah studi interdisipliner dari aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti, *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* dengan sumber daya manusia, keuangan, informasi, dan publik.

#### **2.1.4 Konsep Efektivitas**

Efektifitas umumnya di pandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Pada dasarnya efektifitas adalah tingkat pencapaian tugas sasaran organisasi yang ditetapkan. Efektifitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai

dengan yang diharapkan. Ini dapat di artikan, apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lainnya. Sedangkan efektifitas pelaksanaan kebijakan otonomi daerah adalah sejauh mana kegiatan pemerintah daerah dapat melaksanakan, mewujudkan, dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pengambilan keputusan partisipasi masyarakat. Pelaksanaan pembangunan dan juga penyelesaian berbagai permasalahan dalam pelaksanaan otonomi daerah.

Sondang P. Siagian (2001:24) yang berpendapat:

Efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar di tetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektifitasnya.

Pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat S. (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.” Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa: “Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektifitasnya.”

Efektivitas dapat dikatakan suatu konsep yang lebih luas yang mencakup dari berbagai faktor baik di dalam maupun di luar diri seseorang. Efektivitas tidak hanya dapat dilihat dari sisi produktivitasnya saja akan tetapi dapat dilihat dari sisi persepsi atau sikap seseorang. Ada beberapa pendekatan efektivitas

yang digunakan untuk mengukur sejauh mana aktifitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:

a. Pendekatan sasaran (*Goal Approach*)

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai.

b. Pendekatan Sumber (*Sistem Resource Approach*)

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya.

c. Pendekatan Proses (*Internal Process Approach*)

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi.

Efektivitas dapat diukur dari beberapa kriteria diantara menurut Putri, antara lain:

- a. Kualitas, yaitu jasa atau produk primer yang dihasilkan oleh organisasi.
- b. Kesiagaan, yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan bahwa organisasi mampu menyelesaikan sesuatu tugas khusus dengan baik jika diminta.
- c. Motivasi, yaitu kekuatan kecenderungan seseorang dalam melibatkan diri pada kegiatan yang berarahkan sasaran dalam pekerjaan.
- d. Penerimaan tujuan organisasi, yaitu diterimanya tujuan-tujuan organisasi oleh setiap orang dan oleh unit-unit organisasi.

- e. Keluwesan adaptasi, yaitu kemampuan sebuah organisasi untuk mengubah prosedur standar operasional jika lingkungannya berubah dan mencegah kebekuan terhadap rangsangan lingkungan.
- f. Penilaian oleh pihak luar, yaitu penilaian oleh organisasi oleh individu atau organisasi dalam lingkungannya yaitu pihak-pihak dengan siapa organisasi ini berhubungan.

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Sedangkan Efektivitas menurut H. Emerson pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

### **2.1.5 Konsep Good Governance**

Negara Indonesia sudah menerapkan konsep *Good Governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Undang - Undang No. 30 Tahun 2014 hukum ini menjadi dasar dalam menyelenggarakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pemerintahan yang baik dalam upaya mencegah praktik kolusi, korupsi dan nepotisme. Oleh karena itu, berdasarkan UU No. 30 Tahun 2014 harus mampu menciptakan pemerintah yang transparan, efisien dan birokrasi yang semakin baik.

Komite Nasional Kebijakan *Corporate Governance* (2006) mengatakan bahwa pemerintah Indonesia saat ini sedang bekerja keras dalam melaksanakan *Good Governance* demi mewujudkan pemerintahan yang berwibawa dan bersih.

Berdasarkan pemahaman Mardiasmo (2009) *Good Governance* diartikan sebagai tata cara suatu negara yang digunakan untuk mengelola sumber daya ekonomi dan sosial yang berorientasi pada pembangunan masyarakat demi mewujudkan pemerintahan yang baik.

Agoes (2013) mengartikan *Good Governance* sebagai suatu cara pemerintahan untuk mengatur hubungan antara tugas komite, peran direksi, pemangku kepentingan dan pemegang saham lainnya. Suatu proses yang dilakukan secara transparan untuk menentukan tujuan pemerintah, penilaian kinerja dan pencapaian disebut juga sebagai tata cara kelola pemerintah yang bersih dan baik. Peraturan Pemerintah No. 101 Pasal 2d yang dimaksud dengan *Good Governance* berarti pemerintahan yang baik menerapkan dan mengembangkan prinsip profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, demokrasi, kualitas layanan, efektivitas, efisiensi, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat.

Tjokroamidjojo (1990) terdapat paradigma baru dalam manajemen pembangunan dikarenakan pengertian *Good Governance* yang masih simpang siur. Pada umumnya *Good Governance* diartikan dengan pemerintahan yang bersih dan baik, sedangkan menurut Komite Nasional Kebijakan *Governance* mengatakan bahwa *Good Governance* adalah pemerintahan yang berwibawa dan bersih. Dengan hal ini maka Profesor Bintoro Tjokroamidjojo mengajukan suatu gagasan tentang *Good Governance* sebagai paradigma baru administrasi/manajemen pembangunan yang ditempatkan dalam pemerintahan pusat. Pemerintah dapat menjadi penggerak perubahan komunitas di negara

berkembang, dengan adanya *Agent of Change* (agen perubahan) maka sangat diharapkan untuk melaksanakan perubahan yang dikehendaki. Kebijakan dan program yang dilakukan pemerintah yaitu industriindustri, proyek-proyek, serta peran perencanaan dan anggaran yang dapat mendorong investasi sektor swasta dengan persetujuan investasi dalam pemerintahan

Dari beberapa pendapat di atas mengenai *good governance*, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya merupakan suatu konsep pemerintahan yang membangun serta menerapkan prinsip profesionalitas, demokrasi, transparansi, efisiensi, akuntabilitas, efektivitas, pelayanan prima, serta bisa diterima oleh seluruh masyarakat. Pemerintahan yang bersih dan baik sangat diinginkan oleh setiap warga negara khususnya negara Indonesia, agar masalah dalam urusan tata kelola industri di Indonesia dapat terselesaikan dengan baik

#### **2.1.6 Konsep Online Single Submission (OSS)**

Dengan disahkannya PP 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PP OSS), menghasilkan banyak perubahan yang signifikan baik proses dan syarat untuk mendirikan perusahaan maupun untuk mendapatkan izin usaha. Sebelumnya pemerintah membuat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk pengurusan izin-izin. Namun dirasa kurang maka pemerintah Indonesia melalui Kementerian Koordinator bidang Perekonomian meresmikan *Online Single Submission* (OSS) sebagai sistem yang mempermudah para pelaku bisnis dalam melakukan pengurusan perizinan usahanya.

**Gambar 2.1 - Tampilan Awal OSS**



(Sumber: <https://oss.go.id>)

OSS adalah sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) merupakan Perizinan Berusaha yang diterbitkan Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, pimpinan lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota kepada pelaku bisnis melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Saat ini, seluruh perizinan berusaha di berbagai sektor usaha harus diurus dan diterbitkan melalui OSS. Dengan diimplementasikannya OSS versi 1.0 ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada para pelaku usaha dalam mengurus perizinan usaha, diantaranya adalah:

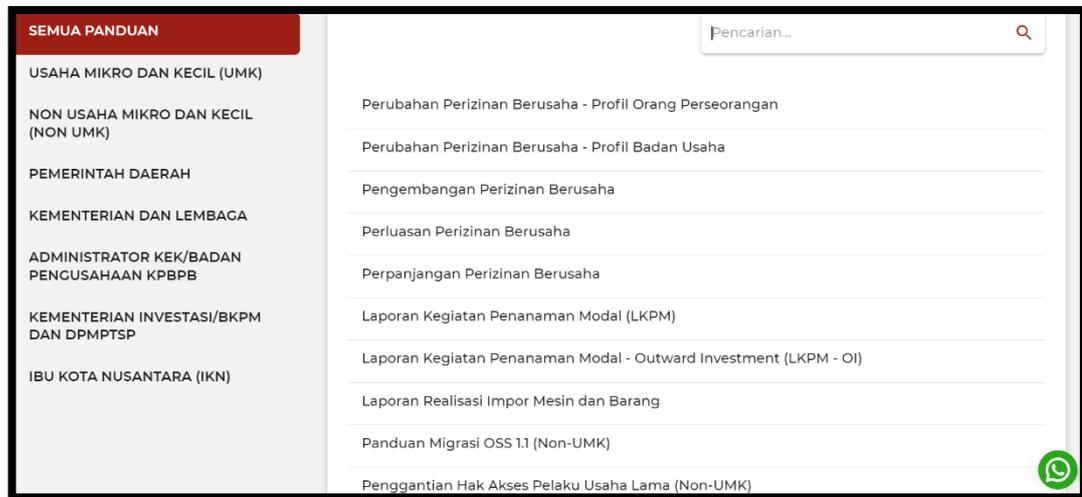
1. Mempermudah pengurusan berbagai perizinan usaha untuk melakukan izin usaha maupun izin operasional dalam praktek pemenuhan komitmen persyaratan izin;

2. Menyediakan fasilitas yang tepat kepada pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan sebagai solusi mengenai masalah perizinan;
3. Memberikan fasilitas terhadap para pelaku usaha agar dapat terhubung dengan pihak terlibat untuk memperoleh izin secara aman, cepat, dan real time;
4. Menyediakan fasilitas yang tepat kepada pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas yaitu Nomor Induk Berusaha (NIB).

Berikut ini pelaku usaha yang dapat menggunakan OSS untuk mengurus perizinan berusaha:

- a. Badan Usaha atau Perseorangan
- b. Usaha Mikro, Kecil, menengah maupun besar
- c. Usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS
- d. Usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri, maupun terdapat komposisi modal asing.

**Gambar 2. 2 - Panduan Sistem OSS**



(Sumber: <https://oss.go.id>)

Adapun prosedur dalam menggunakan *Online Single Submission* (OSS) antara lain:

- 1) Membuat user-ID;
- 2) Pastikan telah memiliki hak akses (hak akses berupa *username* dan *password* yang dikirimkan ke *e-mail* yang dicantumkan pada saat pendaftaran;
- 3) Kunjungi <https://oss.go.id>, log-in dengan menggunakan user-ID;
- 4) Mengisi data untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB);
- 5) Untuk usaha baru melakukan proses untuk memperoleh izin dasar, izin usaha dan/atau izin komersial atau operasional, berikut dengan komitmennya;
- 6) Untuk usaha yang telah berdiri melanjutkan proses untuk memperoleh izin berusaha (izin usaha dan/atau komersial) baru yang belum dimiliki,

memperpanjang izin berusaha yang sudah ada, mengembangkan usaha, mengubah dan memperbarui data perusahaan.

Adapun petunjuk teknis pengisian registrasi akun OSS adalah sebagai berikut:

a) Registrasi

Pada pojok kanan laman web OSS ([url:https://oss.go.id](https://oss.go.id)), klik

DAFTAR | MASUK

kemudian klik Daftar sehingga aplikasi akan menampilkan form registrasi pada kolom yang tersedia.

**Gambar 2.3 - Form Registrasi**

**Pendaftaran Akun**

1 — 2 — 3 — 4

Skala Usaha      Verifikasi Data      Kata Sandi      Profil Pelaku Usaha

**Pilih Skala Usaha**

<b>UMK</b> ⓘ	<b>Non UMK</b> ⓘ
Modal usaha ≤ Rp5 miliar Untuk usaha orang perseorangan atau badan usaha milik WNI dengan modal maksimal Rp5 miliar (tidak termasuk tanah dan bangunan).	Modal usaha > Rp5 miliar Untuk usaha orang perseorangan atau badan usaha dengan modal awal lebih dari Rp5 miliar (tidak termasuk tanah dan bangunan).

**Gambar 2. 4 - Pendaftaran Akun**

The screenshot shows a registration form with a progress indicator at the top. The progress bar has four steps: 1. Skala Usaha (marked with a green checkmark), 2. Verifikasi Data (the current step, marked with a '2' in a circle), 3. Kata Sandi (marked with a '3' in a circle), and 4. Profil Pelaku Usaha (marked with a '4' in a circle). Below the progress bar, there are three main sections: 'Jenis Pelaku Usaha' with radio buttons for 'Orang Perseorangan' (selected) and 'Badan Usaha'; 'Nomor Induk Kependudukan (NIK)' with a text input field containing the placeholder 'Masukkan 16 digit NIK sesuai KTP elektronik'; and 'Nomor Ponsel' with a text input field containing the placeholder '+62 | 81x-xxxx-xxxx'. Below the phone number field, there is a note 'Pastikan nomor ponsel terhubung ke WhatsApp' and a link 'Daftar menggunakan email'.

(Sumber: <https://oss.go.id>)

Setelah selesai mengisi seluruh kolom yang ada, check pada box di depan kalimat “Saya mengerti dan menerima Syarat dan Ketentuan penggunaan sistem OSS” lalu klik *Submit*.

b) Validasi melalui Email

Setelah melakukan proses registrasi ini, email yang didaftarkan akan mengirimkan email yang berisi *User* dan *Password*.

c) Log-in

Pada Pada pojok kanan laman web OSS (<http://oss.go.id>), klik

DAFTAR | MASUK

sehingga aplikasi akan menampilkan form login. User diharapkan untuk memasukan (input) username dan password sesuai dengan hak akses masing – masing pada kolom yang tersedia serta

memasukan Captcha sesuai dengan yang terlihat pada form login

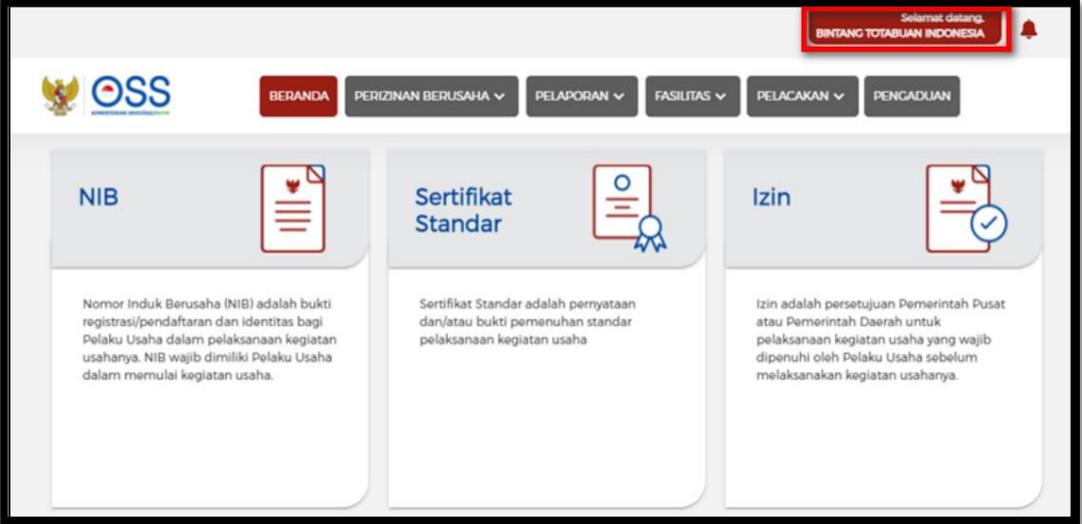
kemudian klik  tombol di bawah ini.

**Gambar 2. 5 - Halaman Login Web Aplikasi**



Jika login sukses, aplikasi akan menampilkan menu *home* seperti gambar berikut:

**Gambar 2. 6 - Halaman Home OSS**



**NIB**

Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah bukti registrasi/pendaftaran dan identitas bagi Pelaku Usaha dalam pelaksanaan kegiatan usahanya. NIB wajib dimiliki Pelaku Usaha dalam memulai kegiatan usaha.

**Sertifikat Standar**

Sertifikat Standar adalah pernyataan dan/atau bukti pemenuhan standar pelaksanaan kegiatan usaha

**Izin**

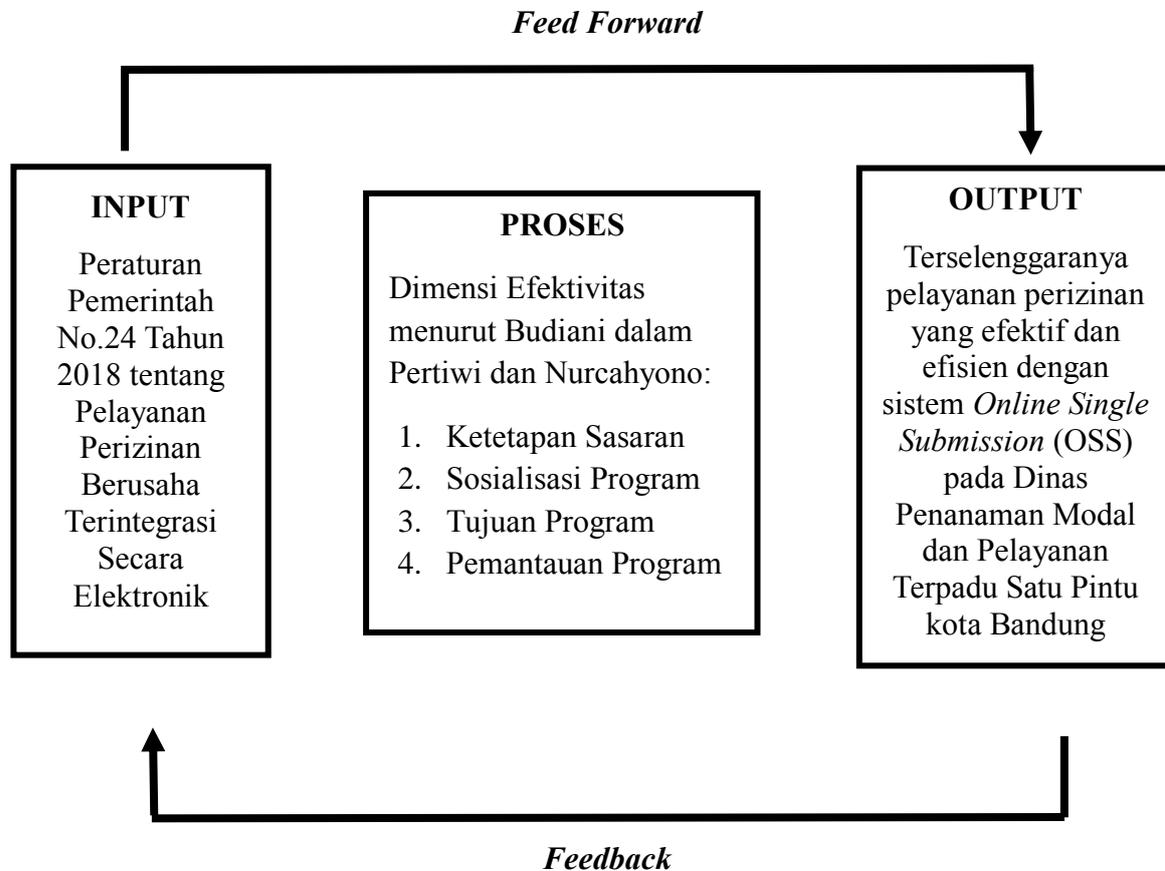
Izin adalah persetujuan Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah untuk pelaksanaan kegiatan usaha yang wajib dipenuhi oleh Pelaku Usaha sebelum melaksanakan kegiatan usahanya.

## 2.2 Kerangka Berpikir

Pada penyusunan usulan penelitian ini peneliti mengacu kepada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan fokus penelitian dan lokus penelitian, sebagai dasar dan pedoman ini sesuai dengan kenyataan dilapangan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif berdasarkan masalah-masalah yang telah dikemukakan diatas maka peneliti mengemukakan teori-teori dari para ahli yang selanjutnya akan ditetapkan sebagai kerangka berpikir.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian yang berjudul Efektivitas Sistem *Online Single Submission* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Dengan disahkannya PP 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PP OSS), menghasilkan banyak perubahan yang signifikan baik proses dan syarat untuk mendirikan perusahaan maupun untuk mendapatkan izin usaha. Sebelumnya pemerintah membetuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk pengurusan izin-izin. Namun dirasa kurang maka pemerintah Indonesia melalui Kementerian Koordinator bidang Perekonomian meresmikan *Online Single Submission* (OSS) sebagai sistem yang mempermudah para pelaku bisnis dalam melakukan pengurusan perizinan usahanya.

**Gambar 2. 7 - Kerangka Berpikir**



### 2.3 Proposisi

Proposisi menurut KBBI adalah rancangan usulan. Proposisi adalah pernyataan yang menjelaskan kebenaran atau tentang perbedaan dan hubungan antara beberapa konsep. Dapat dikatakan bahwa proposisi adalah penyebab hubungan logis dari beberapa konsep. Sebuah proposisi dinyatakan dengan menggunakan pernyataan yang menjelaskan hubungan antara beberapa konsep. Berdasarkan kerangka berpikir yang Peneliti paparkan, maka proposisi Penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sistem *Online Single Submission* akan berjalan secara efektif dengan menggunakan empat dimensi yaitu ketetapan sasaran, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.
2. Terdapat factor pendukung dan factor penghambat dalam Sistem *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.