

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Efektivitas berasal dari kata efektif, berarti terjadinya suatu akibat atau efek yang dikehendaki dalam perbuatan. Kata efektif sering diikuti dengan kata efisien, dimana kedua kata tersebut sangat berhubungan dengan produktivitas dari suatu Tindakan atau hasil yang diinginkan. Suatu yang efektif belum tentu efisien demikian juga sebaliknya suatu yang efisien belum tentu efektif. Dengan demikian istilah efektif adalah melakukan pekerjaan dengan benar sesuai dengan cara yang tepat guna mencapai suatu tujuan. Sedangkan efisien adalah hasil dari usaha yang telah dicapai lebih besar dari usaha yang dilakukan.

Efektivitas juga dapat diartikan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan. menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti semakin tinggi efektivitasnya. Dalam hal ini Sistem *Online Single Submission* adalah salah satu upaya untuk mengefektifkan suatu pelaksanaan dalam proses perizinan berusaha di Indonesia.

Efektivitas kebijakan *Online Single Submission* merupakan suatu konsep untuk mengukur tercapainya tujuan dari kebijakan tersebut, baik dalam bentuk target, waktu maupun sasaran jangka panjang. Efektivitas kebijakan *Online Single*

Submission merupakan efektivitas kebijakan pemerintah yang ditujukan kepada para pemohon pelayanan perizinan berusaha yang semula dengan prosedur yang manual menjadi tersistem secara online.

Pemerintah dalam hal ini mengesahkan Peraturan Pemerintah No 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Tujuannya untuk mempercepat pengajuan izin serta menjadi kemudahan bagi pemerintah dalam hal pengawasan dan penertiban bagi pengusaha berbadan hukum, karena sistem terintegrasi dengan lembaga-lembaga pusat.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, penulis melihat bahwa belum efektivnya sistem *Online Single Submission*. Secara keseluruhan sistem *Online Single Submission* sudah dikatakan baik akan tetapi masih terdapat permasalahan yaitu:

1. Diduga server kerap kali down sehingga terhambatnya proses pendaftaran perizinan.
2. Diduga kurangnya sosialisasi dari pegawai kepada pelaku usaha atau masyarakat terkait sistem perizinan yang di selenggarakan secara online.
3. Di duga masyarakat kurang pengetahuan terhadap teknologi sehingga belum bisa menggunakan sistem *Online Single Submission*.

Berdasarkan masalah diatas maka penulis memberikan judul “Efektivitas Sistem Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Cirebon”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka sebagai rumusan masalah yang akan dikaji adalah menganalisis “Belum Efektivnya Sistem Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon”.

1.3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang tersebut diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi dalam Efektivitas Sistem Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem *Online Single Submisiion* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu apakah berjalan efektif?
2. Apa saja hambatan yang di hadapi dalam proses perizinan berusaha pada sistem *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon?
3. Bagaimana upaya dan strategi yang dilakukan dalam peningkatan efektivitas dan efesiensi dalam penerapan sistem *Online Single Submisiion* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon?

1.4. Tujuan Penelitian

Pada dasarnya setiap penelitian ilmiah memiliki tujuan yang dicapai.

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah untuk :

- 1) Mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan efektivitas sistem *Online Single Submission* pada proses pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu.
- 2) Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dalam proses perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon.
- 3) Untuk mengetahui upaya-upaya dan strategi dalam peningkatan efektivitas dalam penerapan sistem *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon.

1.5. Kegunaan Penelitian

Tercapainya tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, maka hasil penelitian diharapkan dapat menghasilkan manfaat bagi semua.

1.5.1. Secara Teoritis

- a. Sebagai bahan untuk memperluas wawasan dan pengetahuan tentang teori-teori dan konsep-konsep yang diperoleh selama perkuliahan dibandingkan dengan penerapannya secara nyata.

- b. Memberikan pengetahuan yang lebih tentang Administrasi Publik Khususnya yang berkaitan dengan Efektivitas Sistem Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

1.5.2. Secara Praktis

- a. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi berbagai instansi yang ingin melaksanakan sistem online pada pelayanan perizinan yang berbasis aplikasi khususnya Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) agar menjalankan sistem pelayanan publik dengan baik dan benar sehingga tercapainya E-Governance yang efektif dan efisien.

- b. Bagi Masyarakat

Memberikan pengetahuan dan informasi kepada masyarakat bahwa instansi di Indonesia sudah mulai menerapkan Teknologi Informasi sehingga masyarakat bisa secara aktif turut menggunakan teknologi informasi baik untuk melihat pelayanan apa saja yang ada disuatu instansi dan memberikan masukan kepada pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

c. Bagi Peneliti

Memberikan pengetahuan bagaimana efektifitas Pelayanan Perizinan berbasis online / berbasis teknologi informasi yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon sehingga mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan perizinan.

1.6. Kerangka Pemikiran

Konsep Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektivitas mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Menurut Cambell J.P dalam buku Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Mutiarin, Dyah (2014: 96-97) terdapat 5 indikator dalam efektivitas, yaitu: keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dan pencapaian tujuan menyeluruh.

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Suatu usaha atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut merupakan

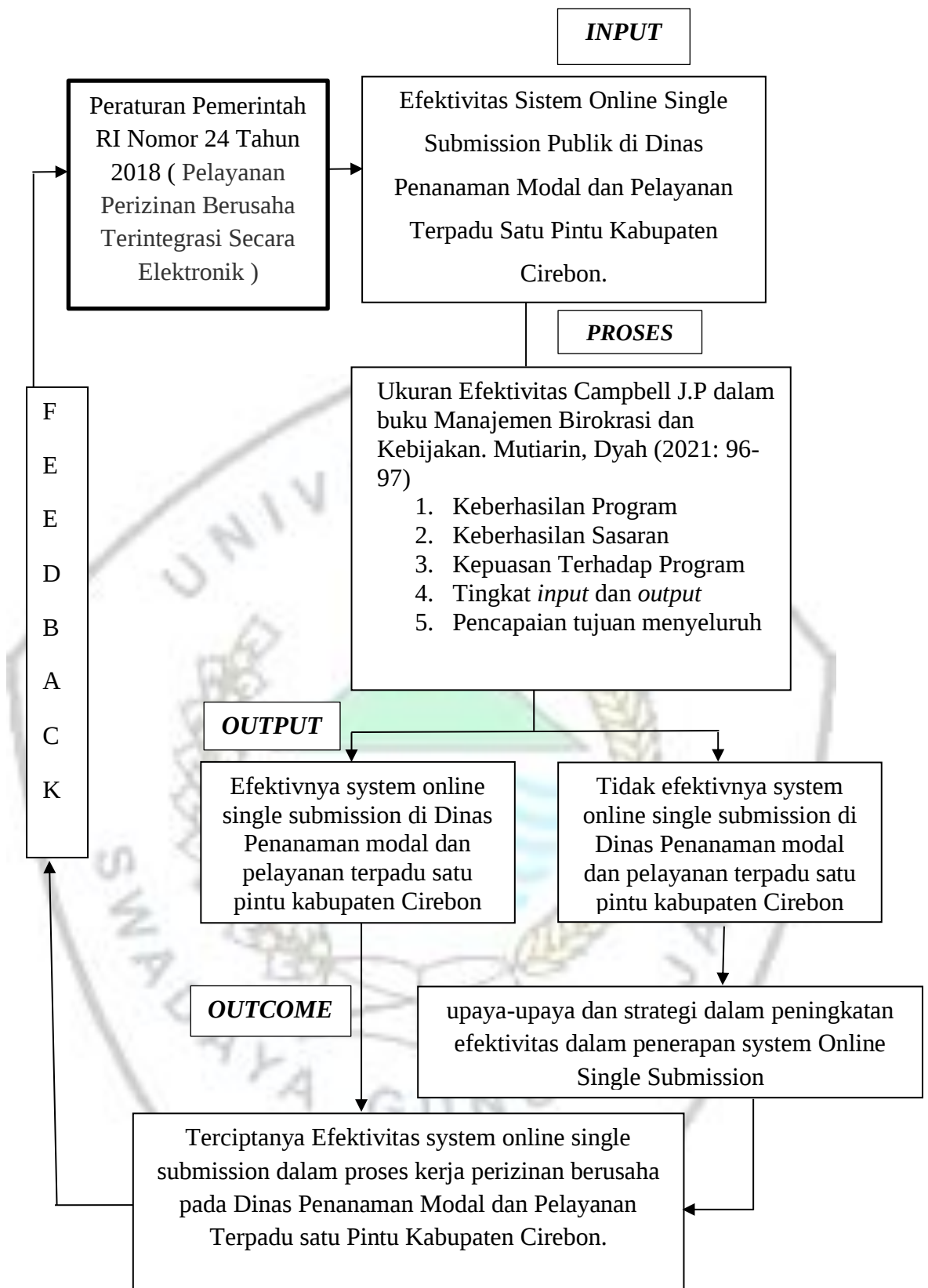
keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi instansi tersebut.

Dalam rangka pemenuhan efektivitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon bekerja sama dengan Lembaga *Online Single Submission* untuk menerakan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik.

Online Single Submission merupakan aplikasi yang digunakan untuk segala hal proses registrasi dan pengajuan perizinan usaha serta pengajuan perizinan lainnya yang termasuk didalam layanan perizinan berusaha menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Online Single Submission adalah Aplikasi berbasis *Website* yang berfungsi untuk membantu proses pengajuan pengaduan dan perizinan untuk selanjutnya dilakukan untuk proses penindakan yang dilakukan oleh peran pengambil keputusan, aplikasi website *Online Single Submission* ini menyediakan informasi seperti data permohonan berusaha, data perizinan yang ada, data instansi daerah, data perizinan daerah.

Selama penulis melakukan penelitian, penulis memperoleh data dan informasi melalui pengamatan, observasi langsung ke lapangan serta melakukan wawancara kepada pihak yang bersangkutan dengan Efektivitas Sistem Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kerangka berfikir untuk lebih jelasnya digambarkan dalam skema berikut :



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

1.7. Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1. Definisi Konsep Penelitian

Definisi konsep merupakan definisi konseptual yang digunakan peneliti untuk menegaskan konsep-konsep yang jelas, supaya tidak menjadi perbedaan penafsiran antara peneliti dan pembaca. Konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Kamus Besar Bahasa 13 Indonesia, kata efektif mempunyai arti kata efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil.

Efektivitas secara sederhana bisa diartikan kemampuan suatu organisasi untuk mencapai tujuan dengan baik.

Keberhasilan suatu organisasi pada umumnya diukur dengan konsep efektivitas. Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas disebut juga hasil guna. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Menurut Beni (2016:69), efektivitas adalah :

“Hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan”.

Menurut Mardiasmo (2017: 134) Efektivitas adalah :

“Ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (Output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi”.

Menurut Makmur (2015:7) menyatakan unsur-unsur dalam efektivitas sebagai berikut :

- 1) Ketepatan Waktu
- 2) Ketepatan Penghitungan Biaya
- 3) Ketepatan Pengukuran
- 4) Ketepatan Menentukan Pilihan
- 5) Ketepatan Berfikir
- 6) Ketepatan Melakukan Perintah

Menurut Sedarmayanti (2009:60) ukuran efektivitas dibagi menjadi 3 ukuran, sebagai berikut:

1. Input
2. Proses Produksi
3. Output

Ukuran Efektivitas menurut Campbell J.P dalam buku Manajemen Birokrasi dan Kebijakan. Mutiarin, Dyah (2021: 96-97)

1. Keberhasilan program

Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat ditinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan.

2. Keberhasilan sasaran

Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output, artinya efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Kepuasan terhadap program

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi Lembaga.

4. Tingkat input dan output

Pada efektivitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari pada input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Sejauhmana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi.

Menurut Duncan (dalam steers, 1985:53) mengungkapkan ada 3 indikator dalam efektivitas, yaitu:

1. Pencapaian tujuan;

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

2. Integrasi;

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi.

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pegisian tenaga kerja.

Efektivitas suatu program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk mencapai semua tugas pokok atau untuk mencapai sasaran yang telah di tentukan sebelumnya. (Campbell J.P dalam buku manajemen birokrasi dan kebijakan (2021:97)).

Subagyo dalam Budiani (2000:53) menjelaskan bahwa dalam mengukur efektivitas suatu program pemerintah dapat dilakukan dengan menggunakan 4 variabel yaitu:

1. Ketepatan sasaran program
2. Sosialisasi program
3. Tujuan program
4. Pemantauan program

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan dalam penelitian ini adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan pelayanan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan. menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti semakin tinggi efektivitasnya.

b. Sistem

Menurut Ghazali (2009), sistem terdapat dua pendekatan, yaitu menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya. Pendekatan sistem yang menekankan pada prosedurnya mendefinisikan sistem berbagai suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedurnya yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu.

Prosedur adalah suatu urutan operasi klerikal (tulis-menulis) biasanya melibatkan beberapa orang di dalam satu atau lebih departemen, yang diterapkan untuk menjamin penanganan yang seragam dari transaksi-transaksi penerapan *Online Single Submisiion* dalam administrasi publik.

Sedangkan sistem yang menekankan pada komponen atau elemennya mendefinisikan sistem sebagai kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pendekatan sistem yang merupakan kumpulan elemen-elemenn atau komponen-komponen atau subsistem merupakan definisi yang lebih luas.

Pendekatan sistem yang menekankan pada komponen akan lebih di dalam mempelajari suatu sistem untuk tujuan analisis dan perancangan suatu sistem. Sistem dibuat untuk mencapai suatu tujuan (*goal*) dan sasaran (*objective*). Informasi adalah pengetahuan yang diperoleh dari data.

Informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Sumber informasi adalah data. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata.

Data merupakan bentuk yang masih mentah yang belum bercerita banyak, sehingga perlu diolah lebih lanjut menjadi suatu model untuk dihasilkan informasi. Data yang diolah untuk menghasilkan informasi menggunakan suatu model proses tersebut. Informasi yang akurat, lengkap dan cepat akan mempengaruhi kualitas setiap pengambilan keputusan.

Informasi merupakan sumber dari pengetahuan dan pemahaman seseorang terhadap suatu masalah yang diperlukan untuk membuat suatu keputusan yang benar. Untuk memperoleh informasi yang akurat bagi pengambilan keputusan, pihak manajemen perusahaan harus dibantu dengan system informasi. Sistem

informasi (*information system*) adalah sekumpulan komponen yang saling berhubungan, yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan, pengkoordinasian, dan pengendalian.

c. Online Single Submission

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

OSS atau *Online Single Submission* merupakan layanan aplikasi administrasi publik, korespondensi surat menyurat dinas bagi setiap karyawan perusahaan / instansi secara elektronik. *E-office* tentang *Online Single Submission* yang memiliki fungsi utama yakni penghematan waktu dalam pembuatan administrasi dinas dan proses pengirimannya (karena proses berupa elektronik satu pintu).

Selain penghematan waktu juga memiliki manfaat lain diantaranya; Mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha baik prasyarat untuk melakukan usaha (izin terkait lokasi, lingkungan, dan bangunan), izin usaha, maupun izin operasional untuk kegiatan operasional usaha di tingkat pusat ataupun daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyaratan izin, memfasilitasi pelaku usaha untuk terhubung dengan semua stakeholder dan

memperoleh izin secara aman, cepat dan real time, memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat, dan memfasilitasi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB).

Prinsip Dasar Pelaksanaan OSS :

1. Terstandarisasi
2. Terintegrasi
3. Pengawasan oleh profesi bersertifikat
4. Terpenuhinya aspek K3L
5. Kepercayaan kepada pelaku usaha untuk memenuhi standar.

OSS mengacu pada Pokok-pokok PP Nomor 24 Tahun 2018

1. Jenis perizinan, pemohon perizinan, dan penerbit perizinan.
2. Mekanisme pelaksanaan perizinan: pengaturan kembali fungsi K/L/P
3. Reformasi perizinan
4. OSS : kelembagaan, system, dan pendanaan
5. Insentif atau disinsentif pelaksanaan perizinan melalui OSS
6. Penyelesaian permasalahan dan hambatan perizinan melalui OSS
7. Pengenaan sanksi

Pengelompokan jenis perizinan berusaha :

1. Izin Usaha
2. Izin Komersial atau Operasional

Seluruh perizinan berusaha yang diatur dalam peraturan perundang-undangan sektor, dikelompokkan sebagai izin usaha atau izin komersial atau operasional Alur Pendaftaran OSS :

1. Pendaftaran dilakukan dengan cara mengakses laman OSS dan melakukan pengisian data yang diperlukan
2. Lembaga OSS menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) yang merupakan identitas berusaha dan digunakan oleh Pelaku Usaha untuk 29 mendapatkan

- izin usaha dan izin komersial atau operasional termasuk untuk pemenuhan persyaratan izin usaha dan izin komersial atau operasional.
3. NIB berlaku juga sebagai TDP, API, dan hal akses kepabeanan.
 4. Pelaku usaha yang telah mendapatkan NIB sekaligus terdaftar sebagai peserta jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan serta mendapatkan pengesahan RPTKA dalam hal pelaku usaha akan memperkerjakan tenaga kerja asing serta mendapatkan informasi mengenai fasilitas fiskal yang akan didapat.

Berikut sektor yang dapat diakses di OSS sebagai pelaksanaan reformasi

Perizinan Berusaha, meliputi :

1. Sektor Ketenagalistrikan;
2. Sektor Pertanian;
3. Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;
4. Sektor Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat;
5. Sektor Kelautan Dan Perikanan;
6. Sektor Kesehatan;
7. Sektor Obat Dan Makanan;
8. Sektor Perindustrian;
9. Sektor Perdagangan;
10. Sektor Perhubungan;
11. Sektor Komunikasi Dan Informatika;
12. Sektor Keuangan;
13. Sektor Pariwisata;
14. Sektor Pendidikan Dan Kebudayaan;
15. Sektor Pendidikan Tinggi;
16. Sektor Agama Dan Keagamaan;
17. Sektor Ketenagakerjaan;
18. Sektor Kepolisian;
19. Sektor Perkoperasian Dan Usaha Mikro, Kecil, Menengah;
20. Sektor Ketenaganukliran

Sedangkan yang tidak bisa dipakai OSS, meliputi :

1. Sektor keuangan;
2. Sektor pertambangan.

d. Penanaman Modal

Istilah investasi atau penanaman modal merupakan istilah-istilah yang dikenal, baik dalam kegiatan bisnis sehari-hari maupun dalam Bahasa perundang-undangan. Istilah investasi merupakan istilah yang lebih populer dalam dunia usaha, sedangkan istilah penanaman modal lebih banyak digunakan dalam Bahasa perundang-undangan.

Perizinan penanaman modal adalah segala bentuk persetujuan untuk melakukan penanaman modal baik oleh penanaman modal dalam negeri maupun penanaman modal asing untuk melakukan usaha di wilayah Negara Republik Indonesia yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Seluruh pelaku usaha dapat menggunakan OSS. Baik itu usaha yang berbentuk badan usaha maupun perorangan, baik itu usaha mikro, kecil, menengah maupun besar; usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS; juga usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri, maupun terdapat komposisi modal asing. Langkah yang harus dilakukan menggunakan OSS antara lain:

- 1) Membuat user-ID;
- 2) Log-in ke sistem OSS dengan menggunakan user-ID;
- 3) Mengisi data untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB);
- 4) Untuk usaha baru: melakukan proses untuk memperoleh izin dasar, izin usaha dan/atau izin komersial atau operasional, berikut dengan komitmennya. Sedangkan untuk usaha yang telah berdiri haruslah 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.

1.7.2. Operasionalisasi Konsep Penelitian

Operasionalisasi konsep penelitian dilakukan dengan cara menjabarkan konsep-konsep variabel penelitian kedalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan, dimensi tersebut kemudian dijabarkan menjadi indikator-indikator.

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka aspek kajian Efektivitas Sistem Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon dijabarkan kedalam parameter indikator seperti tertera dalam tabel sebagai berikut:



Tabel 1.1
Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Parameter
Efektivitas menurut Campbell J.P dalam buku Manajemen Birokrasi dan Kebijakan. Mutiarin, Dyah (2021: 96-97)	1. Keberhasilan Program
	2. Keberhasilan Sasaran
	1. Kepuasan Terhadap Program
	2. Tingkat Input dan Output
	3. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

1.8. Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Menurut William dalam Moleong, (2016:5) menyatakan bahwa pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.

Menurut Denzim dan Lincoln dalam Moleong, (2016:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, denganmaksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan metode yang ada.

Menurut Moelong, (2016:11) penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata gambar dan bukan angka-angka. Penelitian ini menggunakan data dari naskah wawancara, pengamatan, foto, catatn dan memo lainnya.

Dalam penelitian Efektivitas Sistem Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon, Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan focus penelitian, memilih informasi sebagai sumber data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas semuanya.

1.8.2. Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Dalam penelitian kualitatif, pengambilan sampel sumber data berkaitan dengan siapa yang hendak dijadikan informan dalam penelitian. Menurut Bungin dalam penelitian kualitatif (2009:76-77) menjelaskan objek informan penelitian kualitatif adalah menjelaskan objek penelitian yang fokus dan lokus, yaitu apa yang menjadi sasaran. Sasaran penelitian tak tergantung pada judul dan focus penelitian, tetapi secara konkret tergambar dalam rumusan masalah penelitian. Sedangkan informan peneliti adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitiannya.

Jadi objek penelitian ini yaitu Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan informan penelitiannya dengan teknik *purpoaive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu yang memahami fokus penelitian. Pada penelitian ini informan di bagi menjadi dua yaitu *key informan* dan *secondary informan*. *Key informan* sebagai informan utama yang lebih mengetahui situasi fokus penelitian, sedangkan *secondary informan* sebagai informan penunjang dalam memberikan penambahan informasi. Berikut ini merupakan informan dalam Efektivitas Sistem Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon :

a) Key informan

Masyarakat atau Pelaku Usaha.

b) Informan pendukung

Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon.

1.8.3. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Moleong (2007:4), pendekatan deskriptif kualitatif yaitu pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka. Data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumentasi pribadi, catatan, atau memo dan dokumentasi lainnya.

Pendekatan yang bercirikan deskriptif kualitatif ini bertujuan mengkaji dan mengklarifikasi mengenai adanya suatu fenomena yang terjadi di dalam masyarakat. Suatu fenomena atau kenyataan di masyarakat yang mengungkapkan jika dengan adanya metode deskriptif kualitatif bisa dijadikan prosedur untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti. Masalah yang sedang diselidiki adalah berdasarkan fakta-fakta yang ada dan tampak di dalam masyarakat.

Menurut Moleong (2007:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun sumber data yang akan digunakan penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diambil langsung dari sumbernya, sedangkan data sekunder merupakan data yang diambil dari hasil orang lain. Sumber data dari primer digunakan oleh peneliti ini melalui wawancara dengan informan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Mencari data atau informasi riset melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan referensi yang tersedia di perpustakaan atau internet.

2. Wawancara

Menurut Moleong (2005:186) menyatakan wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Data yang di hasilkan adalah data yang kualitatif.

3. Observasi

Observasi dalam buku Lexy J Moleong (2005: 177) mendefinisikan pengamatan adalah penelitian yang bercirikan interaksi sosial yang memakan waktu cukup lama antara peneliti dengan subyek dan selama itu data dalam bentuk catatan lapangan dikumpulkan secara sistematis dan berlaku tanpa gangguan. Mencari data dan memperoleh keterangan melalui pengamatan langsung ke tempat yang ingin di teliti serta mencatat aspek-aspek yang tampak di lokasi atau objek penelitian. Observasi ini bersifat nonpartisipatif, di mana penlitit ini hanya melihat suatu aktivitas atau kegiatan tanpa mengikut sertakan dalam aktivitas atau kegiatan di lokasi penelitian. Peneliti di sini bersifat sebagai orang yang mengamati.

4. Dokumentasi

Menurut Moleong (2007: 217-218) bahwa dokumen dibedakan menjadi dua, yaitu dokumentasi pribadi dan dokumentasi resmi. Dokumen

pribadi adalah catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaan. Dokumen pribadi mencakup buku harian, surat 53 pribadi, dan otobiografi. Sedangkan dokumen resmi terbagi atas dokumen internal dan dokumen eksternal. Dokumen internal berupa memo, pengumuman, instruksi. Dokumen eksternal berisi bahan-bahan informasi yang dihasilkan suatu lembaga sosial, misalnya majalah, bulletin, pernyataan, dan berita yang disiarkan kepada media massa.

1.8.4. Teknik Pengujian Keabsahan Data

Teknik pengujian keabsahan data yang peneliti gunakan adalah dengan cara triangulasi. Menurut Moloeng (2010:330) Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan dua teknik triangulasi, yaitu :

1. Triangulasi Berdasarkan Sumber

Dimana peneliti membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif, dalam hal ini penulis membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

2. Triangulasi Berdasarkan Teori

Peneliti melakukan pengecekan data dengan membandingkan teori-teori yang dihasilkan dari para ahli sesuai dan sepadan.

1.8.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada prinsipnya merupakan hal yang sederhana, tetapi pada kenyataannya, hal ini seringkali diabaikan. Bahkan pada saat analisis data sedang dilakukan, sering terjadi data yang di butuhkan tersebut tidak tersedia, padahal menganalisis suatu data sangat penting dalam melakukan suatu penelitian. Dengan ini peneliti menganalisis data menggunakan teknik model Miles dan Huberman, yaitu teknik yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung sampai pengumpulan data selesai dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data model Miles dan Huberman (dalam Moleong, 331-332) diantaranya :

1. Pengumpulan Data

Mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan yang dilakukan terhadap berbagai jenis dan bentuk data yang akan ada di lapangan kemudian data-data tersebut dicatat.

2. Reduksi Data

Hasil penelitian di lapangan sebagai bahan mentah dirangkum, direduksi, kemudian disusun supaya lebih sistematis untuk

mempermudah peneliti di dalam mencari kembali data yang diperoleh apabila diperlukan kembali.

3. Sajian Data

Penyajian data dalam bentuk uraian singkat dengan teks yang bersifat naratif untuk memudahkan peneliti memahami apa yang terjadi.

1.9. Lokasi dan Perencanaan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon. Jalan Sunan Drajat No.20, Sumber, Kecamatan Sumber, Kabupaten Cirebon yang merupakan lokasi dari penelitian. Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Terdapat masalah di lokasi tersebut.
2. Adanya data yang mendukung.
3. Lokasi penelitian yang terjangkau.

1.9.2. Jadwal penelitian

Di setiap penelitian harus ada catatan waktu aktifitas yang dilakukan oleh peneliti sehingga pembaca mengetahui kapan penelitian ini di mulai dan berakhir. Jadwal penelitian berisi aktivitas yang dilakukan dan kapan akan dilakukan proses

penelitian. Berikut ini merupakan jadwal penelitian Efektivitas Sistem *Online Single Submission* Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon.



Jadwal Penelitian

[illegible]