

RINGKASAN

Perizinan merupakan aspek yang sangat penting dalam kegiatan masyarakat guna memberikan legalitas terhadap kegiatan pelaku usaha dalam mengelola usahanya. Mekanisme perizinan yang ribet membuat masyarakat kesulitan dalam mengurus kelegalitasan tersebut. Sehingga untuk mempermudah pengurusan pelayanan perizinan khususnya izin usaha perdagangan pemerintah mengemukakan alternatif pengurusan melalui sistem website daring yaitu sistem *Online Single Submission*. Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PBTSE), saat ini pelayanan izin usaha perdagangan yang ada di Kabupaten Purbalingga dilakukan dengan sistem perizinan online satu pintu atau *Online Single Submission* (OSS).

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan (Rosalina, 2012: 3). Dalam penelitian ini menggunakan pengukuran efektivitas menurut Siagian (1978: 77) yaitu kejelasan tujuan, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana, pelaksanaan yang efektif dan efisien, serta adanya pengawasan dan pengendalian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive dan snowball sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis interaktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum efektivitas pelayanan perizinan izin usaha perdagangan melalui sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Purbalingga dapat dikatakan sudah berjalan efektif bagi masyarakat khususnya pelaku usaha dibandingkan proses pengurusan sebelum adanya sistem ini. Karena saat ini versi yang berlaku yaitu sistem OSS-RBA yang hanya perlu mendaftar sekali jalan saja pada akses OSS versi ini di web melalui daring. Meskipun dalam pelaksanaannya, pada pembaruan sistem akan terjadi error sistem yang meresahkan masyarakat. Operator pelayanan sistem perizinan OSS pada DPMPTSP Kabupaten Purbalingga sudah memadai dengan melakukan *in house training* yaitu pelatihan *intern* untuk memberikan pengetahuan tentang instruksi kemajuan pelayanan. Kemudian, sosialisasi berbentuk pembinaan dan pengawasan. Meskipun sosialisasi sudah dilakukan tetapi masih banyak masyarakat yang belum paham dan gagap teknologi, sehingga OPD harus mengadakan sosialisasi secara langsung. Ketiga, ditemukan masih adanya *miss-coordination* pada sistem OSS antar OPD dengan pihak DPMPTSP yang mana diperlukan adanya penyepakatan ulang terkait pengurusan lanjutan dari OPD tersebut pada sistem OSS. Indikator keberhasilan keberlangsungan proses perizinan melalui sistem ini ada pada nilai evaluasi dan iklim pelayanan publik yang dilihat dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mendapat nilai 85 dan dikatakan sudah mendapat respon yang baik.

Kata Kunci: Efektivitas, Perizinan, Pelayanan Publik, Efektivitas Pelayanan Publik

SUMMARY

Licensing is a very important aspect of community activities in order to provide legality to the activities of business actors in managing their businesses. The complicated licensing mechanism makes it difficult for the community to take care of the legality. So as to facilitate the management of licensing services, especially trade business permits, the government issues an alternative management through an online website sistem, namely the Online Single Submission sistem. With the issuance of Government Regulation Number 24 of 2018 concerning Electronically Integrated Business Licensing Services (PBTSE), currently trading business license services in Purbalingga Regency are carried out with a one-stop online licensing sistem or Online Single Submission (OSS).

Effectiveness is the main element to achieve the goals or targets that have been determined in each organization, activity or program. Called effective if the goal or target is achieved as determined (Rosalina, 2012: 3). In this study using effectiveness measurements according to Siagian (1978: 77), namely clarity of goals, clarity of strategy for achieving goals, a solid process of analysis and policy formulation, careful planning, preparation of appropriate programs, availability of facilities and infrastructure, effective and efficient implementation, and the existence of supervision and control. The method used in this research is descriptive qualitative. The informant selection technique in this study used purposive and snowball sampling techniques. The data analysis method used is interactive analysis method.

The results of this study indicate that in general the effectiveness of the licensing service for trading business permits through the OSS system at DPMPTSP Purbalingga Regency can be said to have been effective for the community, especially business actors compared to the processing process before this system existed. Because currently the version that applies is the OSS-RBA system which only needs to register one way to access this version of OSS on the web via online. Even though in its implementation, system errors will occur during system updates which disturb the community. Operators of the OSS licensing system service at DPMPTSP Purbalingga Regency have been sufficient by conducting in-house training, namely internal training to provide knowledge about service progress instructions. Then, socialization takes the form of coaching and supervision. Even though the socialization has been carried out, there are still many people who do not understand and are ignorant of technology, so the Regional Organization (RO) must carry out direct socialization. Third, it was found that there was still a mis-coordination in the OSS system between RO and DPMPTSP which required a renegotiation regarding the continued management of the RO in the OSS system. Indicators of the success of the licensing process through this system are in the evaluation value and public service climate as seen from the Community Satisfaction Survey (SKM) which scored 85 and said it had received a good response.

Keywords: Effectiveness, Licensing, Public Service, Public Service Effectiveness