

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NGANJUK**

Ayuntamara Sekar ¹ Choirul Anam ²
Universitas Kadiri, 089697152341, ayuntamarasekarn@gmail.com¹
Universitas Kadiri, 081232839494, choirulanam@unik-kediri.ac.id²

Abstract

DPMPSTP Nganjuk Regency in improving quality services by being a pioneer in implementing an online service licensing system. The Online Single Submission (OSS) system was launched because the registration and permit application process can be done online, reducing bureaucracy and speeding up the licensing process and it is hoped that this will create a more conducive and highly competitive business environment. The success of OSS reflects a consensus between government, society and the private sector to achieve good governance. This research aims to determine and analyze the implementation of good governance and the driving factors as well as inhibiting factors in the implementation of good governance principles in the Nganjuk Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service. Qualitative research methods. Data collection techniques include observation, interviews and documentation. The data analysis technique uses data analysis by Miles Huberman, & J. Saldana in Sugiyono (2018). The research results are based on indicators of the application of good governance principles according to Sedarmayanti (2013), namely optimal accountability, optimal transparency, participation that is not optimal, and the rule of law is quite optimal.

Keywords : Good Governance, Service Online Single Submission

PENDAHULUAN

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu strategi utama dalam menerapkan *good governance*. Pemahaman yang mendalam terhadap prinsip-prinsip *good governance* menjadi kunci penting. Bagi pemerintah untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* karena hal tersebut berfungsi sebagai instrumen pengendalian dan pengawasan dalam menjalankan pemerintahan yang transparan serta mencegah terjadinya tindak pidana. (Robial dkk., 2023).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk telah menjadi pelopor dalam penerapan sistem pelayanan *Online Single Submission* (OSS) RBA. Melalui OSS, proses registrasi dan pengajuan izin usaha dapat dilakukan secara daring, mengurangi birokrasi dan mempercepat proses perizinan. Langkah ini menunjukkan komitmen dinas dalam memperbaiki layanan publik, sejalan dengan prinsip *good governance*. Keberhasilan OSS mencerminkan konsensus antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta untuk mencapai *good governance*. Dengan terus mendorong inovasi dan peningkatan dalam pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pembangunan ekonomi lokal serta tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan bagi masyarakat Kabupaten Nganjuk.

Dari hasil evaluasi SPBE dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1503 Tahun 2021 Tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Kementerian, Lembaga, Dan Pemerintah Daerah Tahun 2022, Kabupaten Nganjuk memperoleh nilai 2.18 dengan predikat Cukup. Dari hasil evaluasi tersebut tentu masih banyak kekurangan kekurangan yang terjadi pada pelayanan publik di Kabupaten Nganjuk. Oleh karena itu, DPMPSTP Kabupaten Nganjuk berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan optimal guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengurus perizinan.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, atau dikenal sebagai *Online Single Submission* (OSS), merupakan langkah strategis pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas dalam proses perizinan usaha. Didasarkan pada

Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, OSS bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah penanaman modal serta aktivitas berusaha. Melalui OSS, pemerintah berupaya mempercepat proses perizinan dengan mengintegrasikan berbagai dokumen dan prosedur secara elektronik. Hal ini tidak hanya mengurangi birokrasi dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan izin usaha, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap layanan perizinan. Dengan demikian, diharapkan akan tercipta lingkungan usaha yang lebih kondusif dan berdaya saing tinggi di Jawa Timur.

Penciptaan sistem *Online Single Submission* (OSS) bertujuan utama untuk menyediakan mekanisme pelayanan perizinan usaha yang tidak memerlukan kehadiran fisik pemohon atau pelaku usaha di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dengan memanfaatkan layanan internet pemerintah, masyarakat dapat mandiri melakukan registrasi, pengajuan perizinan, dan memantau proses penyelesaiannya. Ini memberikan kemudahan bagi pemohon, meminimalkan waktu dan biaya yang diperlukan dalam proses perizinan. Meskipun demikian, implementasi OSS masih menghadapi kendala, terutama bagi mereka yang kurang terbiasa dengan pelayanan publik berbasis online. Kurangnya aksesibilitas, keterbatasan teknologi, dan kurangnya literasi digital menjadi beberapa tantangan yang dihadapi.

Untuk mengatasi hal ini, diperlukan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi, serta memperluas akses internet di berbagai wilayah. Selain itu, perlu adanya dukungan dari pemerintah dalam penyediaan pelatihan dan bantuan teknis bagi masyarakat yang membutuhkan. Langkah-langkah ini penting untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan OSS secara efektif dan merata, sehingga tujuan utama sistem ini dalam mempermudah dan mempercepat proses perizinan usaha dapat tercapai secara inklusif. Dengan demikian, OSS dapat menjadi instrumen yang efektif dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan peningkatan daya saing wilayah (Fadhilah & Prabawati, 2019)

Pelaksanaan program *Online Single*

Submission (OSS) di Jawa Timur menghadapi kendala terutama terkait pemahaman yang kurang jelas tentang OSS. Pemahaman yang belum matang ini dapat mengakibatkan ketidakpastian dalam menerapkan sistem OSS. Selain itu, adanya kebingungan atas aturan teknis yang belum terdefinisi dengan baik juga menjadi salah satu hambatan dalam implementasi OSS. Peni Widarti (Irfani dkk., 2021) menyoroti pentingnya klarifikasi dan penyederhanaan aturan teknis terkait OSS untuk memastikan bahwa seluruh stakeholder, baik pemerintah maupun pelaku usaha, memiliki pemahaman yang sama tentang prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha. Tanpa pemahaman yang cukup dan aturan yang jelas, pelaksanaan OSS dapat menjadi lambat dan tidak efisien. Untuk mengatasi kendala ini, diperlukan upaya yang sistematis dan komprehensif dalam menyediakan edukasi, pelatihan, dan bimbingan teknis kepada seluruh pemangku kepentingan terkait OSS. Selain itu, pemerintah perlu melakukan evaluasi terus-menerus terhadap implementasi OSS untuk mengidentifikasi permasalahan yang muncul dan memberikan solusi yang tepat guna. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pemahaman dan implementasi OSS di Jawa Timur dapat ditingkatkan sehingga dapat memberikan manfaat maksimal bagi pengusaha dan masyarakat secara keseluruhan. Selain itu, banyak masyarakat merasa khawatir apabila terjadi kekeliruan dalam penginputan data akibat tidak sepenuhnya paham akan tata cara pengisian, prosedur dan persyaratan administrasi perizinan secara online melalui aplikasi *Online Single Submission* (OSS) yang menjadikan hambatan dalam sistem ini.

Online Single Submission (OSS) merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. OSS menjadi kewajiban bagi Pelaku Usaha, Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Administrator Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), dan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Pelabuhan Bebas (KPBPB). OSS-RBA merupakan legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan berdasarkan tingkat risiko dari kegiatan usaha yang dijalankan. Sesuai dengan Pasal 7 PP

Nomor 5 Tahun 2021, perizinan berusaha berbasis risiko dilakukan berdasarkan penetapan tingkat risiko dan peringkat skala kegiatan usaha yang meliputi Usaha Mikro Kecil (UMK) dan Non UMK.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021, terdapat 1.702 kegiatan usaha yang telah diimplementasikan dalam Sistem OSS-RBA Berbasis Risiko, memudahkan pengurusan izin usaha dengan lebih mudah, cepat, tepat, dan efisien. Pelayanan perizinan terhubung dengan pelayanan satu pintu sistem perizinan elektronik. Pemohon dapat mengakses laman OSS di url: <http://oss.go.id/> . OSS diterapkan secara nasional pada 8 Juli 2018, sedangkan Kabupaten Nganjuk mulai menerapkannya pada 19 Juli 2018. Implementasi OSS dinilai efektif dan optimal dalam menangani masalah yang terjadi dalam proses pendaftaran dan penerbitan izin usaha sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik, serta mendukung kemudahan berusaha dan investasi di Indonesia.

Meskipun Sistem *Online Single Submission* (OSS) diharapkan memberikan dampak positif dengan mempercepat dan menyederhanakan proses pengajuan izin bagi pelaku usaha, terutama dalam bidang Koperasi dan UMKM seperti Izin Usaha Menengah dan Kecil (IUMK), namun pada kenyataannya, implementasi OSS masih dinilai belum efektif dan efisien bagi masyarakat yang menjadi sasaran penerapannya. Meskipun pengajuan izin dapat dilakukan secara elektronik dan terkoneksi dengan pemerintah daerah di Indonesia, banyak masyarakat yang masih mengalami kendala dalam menggunakan sistem ini. Beberapa pemerintah daerah juga belum sepenuhnya siap dalam menerima notifikasi dari izin-izin yang diajukan, sehingga memperlambat proses pengurusan izin. Selain itu, meskipun pelaku usaha diberikan fasilitas untuk mengamankan berkas perizinan dalam satu identitas berusaha, yaitu Nomor Induk Berusaha (NIB), dan dapat mengajukan laporan serta mencari jalan keluar perizinan dalam satu tempat, namun masih terdapat ketidakjelasan dan kebingungan dalam prosedur serta kekurangan bantuan teknis bagi pengguna.

Dalam rangka meningkatkan

efektivitas dan efisiensi OSS, diperlukan upaya yang lebih baik dalam sosialisasi, edukasi, dan pelatihan bagi masyarakat terkait penggunaan sistem ini. Pemerintah juga perlu meningkatkan koordinasi dengan pemerintah daerah untuk memastikan kesiapan dan kesesuaian sistem OSS dengan kondisi lokal di setiap wilayah. Dengan demikian, implementasi OSS dapat memberikan manfaat yang optimal bagi pelaku usaha serta masyarakat secara keseluruhan. Hasil ini didukung dengan hasil wawancara kepada salah satu pegawai DPMPSTSP yang menangani pelayanan perizinan pelaku usaha OSS Bapak Sugiono, SE selaku Pranata Kearsipan yang melayani proses layanan OSS Bidang pelayanan yang menyampaikan bahwa:

“Meskipun tujuan utama pelayanan perizinan OSS adalah memberikan kemudahan dalam pengurusan izin tanpa harus datang langsung ke kantor, namun kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum mengenalnya belum bisa mengurus perizinan sendiri. OSS seringkali mengalami masalah pada server yang sering eror” (Sumber: Wawancara Bapak Sugiono, SE pegawai bidang pelayanan, 21 September 2023, pukul 13.00).

Berdasarkan data penelitian dan hasil observasi yang saya lakukan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk saya menyimpulkan bahwa penggunaan OSS belum maksimal, dapat dibuktikan masih banyak masyarakat yang belum tau mengenai proses perizinan pelayanan OSS salah satu faktornya adalah kurangnya kesadaran masyarakat, aturan teknis yang masih belum dimengerti, sehingga masyarakat masih banyak yang datang langsung ke kantor DPMPSTSP Kabupaten Nganjuk. Sistem *Online Single Submission* (OSS) ini bisa digunakan online masyarakat agar memudahkan masyarakat. Namun masih banyak masyarakat yang belum tau sehingga masih banyak masyarakat yang melakukan layanan perizinan OSS ini di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. Berdasarkan pernyataan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk.”**

KAJIAN LITERATUR

1. Definisi Good Governance

Menurut Sedarmayanti (2013) *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dengan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara sektor swasta dan masyarakat.” Menurut Mardiasmo dalam Triyadi (2023) yang dikutip oleh World Bank mengungkapkan bahwa *good governance* adalah: “Suatu pelaksanaan manajemen dalam suatu pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien. Penghindaran salah dalam alokasi dan investasi, serta pencegahan korupsi secara politik dan administratif. Menjalankan disiplin anggaran untuk menciptakan *legal and political framework* bagi tumbuhnya suatu aktivitas-aktivitas dalam dunia usaha.

2. Prinsip-Prinsip Good Governance

Kunci utama dalam memahami good governance adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Menurut Sedarmayanti (2013) menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut:

1. Akuntabilitas

Mempertanggungjawabkan bila terjadi kelalaian dalam pelayanan, menjalankan prosedur dan mekanisme kinerja organisasi, petugas pemberi layanan lebih mendahulukan kepentingan masyarakat, dan mengontrol kinerja kualitas layanan.

2. Transparansi

Memberikan keleluasaan kepada masyarakat dalam memberikan aspirasi mengenai pelayanan yang ada, memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam mengakses informasi pelayanan, memiliki pengaduan prosedur apabila penyampaian informasi tidak sampai ke publik dan tersedianya informasi yang memadai.

3. Partisipasi

Setiap kebijakan pelayanan harus berdasarkan pada kesepakatan bersama masyarakat seperti dalam musyawarah,

keterlibatan masyarakat dalam proses layanan, keterlibatan masyarakat dalam kritik maupun saran untuk mewujudkan kinerja pelayanan yang lebih baik, pelibatan masyarakat untuk bersosialisasi.

4. Aturan Hukum

Adanya aturan mengenai kepastian pemberian layanan, adanya standar operasional prosedur (SOP) bagi petugas pemberi layanan.

3. Sasaran Good Governance

Menurut Sedarmayanti (2013) Untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik maka sasaran yang dicapai adalah:

1. Berkurangnya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme di birokrasi dan dimulai dari pejabat paling tinggi.
2. Terciptanya sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan pemerintahan yang bersih, efektif, transparansi, profesional dan akuntabel. Terhapusnya aturan, peraturan dan praktik diskriminatif terhadap warganegara, kelompok atau golongan masyarakat.
3. Terhapusnya aturan, peraturan dan praktik diskriminatif terhadap warganegara, kelompok atau golongan masyarakat.
4. Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik.
5. Terjaminnya konsisten seluruh peraturan pusat dan daerah, dan tidak bertentangan peraturan dan perundang di atasnya

Berdasarkan studi literatur rivew yang sudah saya lakukan di 4 jurnal saya dapati kesimpulan bahwa:

1. Seluruh metode dalam penelitian terdahulu menurut Lusiana & Najamudin (2023), menurut Rohman (2019), Sulfiani (2021), menurut Erfan Hidayat, Teguh Pramono, Imam Fachruddin, Fendy Artha Prissando (2023). Seluruh metode penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif. Karena metode tersebut memang tepat karena metode kualitatif metode yang memuat sebuah fakta masalah secara mendalam.

1. Hasil yang sudah saya rivew dari jurnal yang saya temukan masih ada beberapa dari indikator yang pelaksanaanya belum optimal. Seperti terdapat beberapa aparatur yang masih minim terkait penjelasan aturan. Namun, dari jurnal yang saya rivew kebanyakan yang di teliti lebih ke transparansi dan partisipasi. Selain itu, kekurangan dari sistem sebagai sarana pemberian layanan publik yang baik kepada masyarakat. Hal-hal yang menjadi penghambat yaitu masyarakat kurang paham persyaratan pelayanan. Keterbatasan pemahaman ini dapat menjadi penghambat utama dalam proses penggunaan dan manfaat yang optimal dari sistem tersebut. Ketika masyarakat tidak memahami persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan publik, mereka cenderung mengalami kesulitan dalam mengakses layanan tersebut secara efisien dan tepat waktu. Hal ini dapat menyebabkan penundaan atau bahkan kegagalan dalam mendapatkan layanan yang mereka butuhkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang melibatkan tinjauan lapangan yang mencakup : Observasi, teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian. Observasi yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk adalah menggunakan observasi partisipasi Dimana peneliti berpartisipasi dalam kegiatan informan sehari-hari yang dilaksanakan pada saat melaksanakan magang selama 1 semester di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk pada tanggal 1 Februari 2023 - 28 Juni 2023. Observasi Tidak Terstruktur yaitu peneliti melakukan vasi mengamati apa yang dilakukan pegawai DPMPTSP Kabupaten Nganjuk dan bagaimana bentuk interaksinya terhadap pelayanan OSS di kantor. Wawancara, yakni diskusi yang bertujuan untuk memperoleh informasi melalui siklus responsif lisan antara setidaknya dua individu yakni wawancara dilakukan kepada staff atau pelayanan instansi

yang terkait dengan pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. Dokumentasi, yakni mendapatkan informasi secara verbal ataupun tulisan. Informasi yang diperoleh dari dokumentasi biasanya bersifat opsional. Jadi data yang saya dapat dari wawancara, observasi dan dokumentasi akan peneliti lakukan triangulasi data untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel, fokus dan mendalam, serta dapat ditarik kesimpulan yang bersifat induktif. Miles Huberman, & J. Saldana dalam Sugiyono (2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mewujudkan tata penerapan kelola pemerintahan yang baik prinsip *good governance* menurut Sedarmayanti (2013) memiliki beberapa indikator yang terdiri dari: (Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Aturan Hukum). Komponen-komponen tersebut saling berkaitan dan secara berkesinambungan akan membentuk dan mencapai kinerja pelayanan *Online Single Submission* di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk. Berikut ini merupakan deskripsi dan analisis pembahasan peneliti dari beberapa poin komponen-komponen tersebut berdasarkan hasil observasi di lapangan, yaitu:

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam *good governance*, adalah aktivitas suatu pelayanan yang dilakukan suatu organisasi sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya (Alfarizi dkk., 2023).

Dalam penerapan prinsip akuntabilitas di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk, sejak tahun 2018 dengan diperkenalkannya sistem OSS, Berdasarkan hasil observasi di lapangan, pegawai DPMPTSP bertanggung jawab dalam pelaksanaan layanan OSS. Pegawai DPMPTSP Kabupaten Nganjuk telah melakukan bimbingan teknis untuk memiliki kompetensi sesuai standar bidang

pelayanan. Mereka juga didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Faktor keuangan berupa dana alokasi khusus dan umum digunakan sebagaimana mestinya untuk menunjang kegiatan OSS. Petugas memberikan layanan sesuai kebutuhan, menjelaskan dengan rinci dan jelas sehingga mudah dipahami. Pegawai DPMPTSP Kabupaten Nganjuk melaksanakan standar pelayanan sesuai tupoksi mereka.

2. **Transparansi**

Menurut Sabarno (2017), transparansi merupakan salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan, dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintah.

Transparansi yang diterapkan di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk menunjukkan adanya keterbukaan, seperti panduan di website OSS dan brosur berisi langkah- langkah serta dasar hukum perizinan OSS yang memudahkan akses informasi dan dokumen persyaratan bagi masyarakat pelaku usaha. Pemohon juga dapat menyampaikan keluhan dan memberikan masukan melalui sistem eSukma, serta hasil kepuasan masyarakat dipublikasikan di media sosial DPMPTSP. Pegawai DPMPTSP Kabupaten Nganjuk mengutamakan pentingnya monitoring dan evaluasi layanan OSS, termasuk meminta pemohon memberikan penilaian mandiri. Pegawai juga melakukan rapat evaluasi untuk memperbaiki layanan OSS. Secara keseluruhan, pegawai DPMPTSP Kabupaten Nganjuk sudah transparan dalam memberikan pelayanan OSS.

3. **Partisipasi**

Partisipasi adalah keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung

melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif (Mardiasmo,2009:18)

Partisipasi pelayanan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk setiap kebijakan pelayanan harus berdasarkan pada kesepakatan bersama masyarakat seperti keterlibatan masyarakat dalam memberikan kritik maupun saran dalam proses perizinan melalui sistem OSS. Para pelaku usaha sudah berpartisipasi menyampaikan haknya seperti menyampaikan kritik, saran, maupun pengaduan dalam layanan OSS. Namun partisipasi dalam pelayanan OSS di DPMPTSP ini masih belum optimal hal ini dapat dibuktikan dari hasil observasi yang disampaikan oleh pegawai DPMPTSP dan para pemohon keterlibatan masyarakat dalam melakukan pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk masih kurang, dikarenakan beberapa faktor salah satunya adalah faktor keterbatasan pemahaman teknologi, dan kurangnya kesadaran masyarakat sendiri dalam memahami prosedur layanan OSS.

4. **Aturan Hukum**

Terpeliharanya aturan hukum sebagai dasar pemenuhan tugas dan tanggung jawab aparatur pemerintah pada jabatan tertinggi dapat menjadi tolak ukur apakah penerapan prinsip-prinsip *good governance* sudah cukup baik. Seperti yang dijelaskan Jubaedah dalam (Astuti and Satlita,2018)

Pelaksanaan aturan hukum di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk dalam pelayanan OSS belum sepenuhnya optimal. Dari sisi pemerintahan, pegawai DPMPTSP sudah optimal sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) No 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Mereka menjalankan pelayanan perizinan sesuai standar

operasional prosedur (SOP), bersikap ramah, membantu, dan adil, serta menyediakan informasi sesuai standar perundang-undangan. Sosialisasi juga telah dilakukan di semua kecamatan di Kabupaten Nganjuk, meskipun dalam satu kecamatan hanya 1 desa. Namun, dari sisi masyarakat, masih banyak yang menggunakan izin lama dan belum memahami prosedur dan mekanisme layanan OSS. Banyak masyarakat yang melakukan proses perizinan langsung di kantor DPMPTSP karena kurangnya pemahaman teknis.

Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat adalah :

1. Akuntabilitas:
Aparatur pegawai DPMPTSP Kabupaten Nganjuk melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab sesuai dengan standar kompetensi yang dimiliki. Kompetensi petugas, sarana dan prasarana yang memadai, serta sumber daya finansial digunakan sesuai prosedur untuk mendukung pelayanan OSS.
2. Transparansi:
Pelaksanaan tugas dan kegiatan dilakukan secara terbuka, dengan kemudahan akses informasi, dokumen persyaratan yang jelas, dan prosedur pelayanan sesuai SOP tanpa berbelit-belit. Transparansi ini penting untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, terutama dalam pelayanan OSS.
3. Aturan Hukum
Pelayanan OSS didasarkan pada kepastian hukum, dengan pegawai yang patuh terhadap peraturan perundang-undangan. Ada pengawasan dari berbagai tingkat pemerintahan dan lembaga berwenang untuk memastikan kepatuhan terhadap aturan hukum.

Faktor Penghambat :

1. Partisipasi
Partisipasi pelaku usaha dalam layanan OSS sudah ada, termasuk

menyampaikan kritik, saran, dan pengaduan. Namun, partisipasi ini belum optimal. Observasi menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam layanan OSS masih kurang. Faktor penyebabnya meliputi keterbatasan pemahaman teknologi, kurangnya kesadaran masyarakat tentang prosedur layanan OSS, dan ketidakpatuhan terhadap peraturan, seperti masih menggunakan izin lama dan belum mengganti dengan perizinan OSS yang baru.

KESIMPULAN

- a. Akuntabilitas
Sudah optimal Pegawai DPMPTSP Kabupaten Nganjuk bertanggung jawab atas pelayanan OSS, mengutamakan kepentingan masyarakat menjalankan prosedur sesuai standar, dan penggunaan dana sesuai dengan kegiatan layanan OSS Sarana dan prasarana sudah memadai.
- b. Transparansi sudah optimal dapat dikatakan pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten nganjuk sudah transparan, terbuka, memberikan hak dan keleluasaan dalam memberikan anspirasi, pegawai DPMPTSP Kabupaten Nganjuk mau mengarahkan, membantu dan memberikan informasi serta mengutamakan upaya agar dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat, informasi yang bisa diakses melalui website OSS dan juga bisa diakses melalui di sosial media, hasil indeks kepuasan masyarakat juga dishare di publik.
- c. Partisipasi dapat disimpulkan belum optimal kurangnya pemahaman masyarakat, masih banyak masyarakat yang mengalami kendala disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat sendiri dan kurangnya pemahaman teknologi.
- d. Aturan Hukum cukup optimal, bisa dibilang dari faktor aparatur pegawai pelayanan OSS sudah sesuai standar operasional prosedur, terdapat kepastian layanan, adil tidak membedakan, sudah memberikan informasi kepada masyarakat dalam bentuk

online, brosur, maupun sosialisasi langsung. Namun kendalanya dari prinsip aturan hukum ini dari masyarakatnya sendiri, sudah ada sosialisasi namun masyarakat kurang memperhatikan, masih ada yang belum patuh terhadap peraturan yang ada.

- e. Faktor pendorongnya adalah prinsip Akuntabilitas : Aparatur pegawai DPMPTSP Kabupaten Nganjuk melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab sesuai dengan standar kompetensi yang dimiliki. Kompetensi petugas, sarana dan prasarana yang memadai, serta sumber daya finansial digunakan sesuai prosedur untuk mendukung pelayanan OSS. Transparansi : Pelaksanaan tugas dan kegiatan dilakukan secara terbuka, dengan kemudahan akses informasi, dokumen persyaratan yang jelas, dan prosedur pelayanan sesuai SOP tanpa berbelit-belit. Transparansi ini penting untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, terutama dalam pelayanan OSS. Aturan Hukum : Pelayanan OSS didasarkan pada kepastian hukum, dengan pegawai yang patuh terhadap peraturan perundang-undangan. Ada pengawasan dari berbagai tingkat pemerintahan dan lembaga berwenang untuk memastikan kepatuhan terhadap aturan hukum.

Faktor penghambatnya adalah : Prinsip Partisipasi belum optimal. Masyarakat dalam layanan OSS masih kurang. Faktor penyebabnya meliputi keterbatasan pemahaman teknologi, kurangnya kesadaran masyarakat tentang prosedur layanan OSS, dan ketidakpatuhan terhadap peraturan, seperti masih menggunakan izin lama dan belum mengganti dengan perizinan OSS yang baru.

REFERENSI

Buku

- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan

Publik. Ugm Press.

- Ismail, I., & Herlina, B. (2021). Penerapan Good Governance Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Botto Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 2(2), 560–571.

- Sawir, M. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi. Deepublish.

- Semil, N. (2018). Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia.

- Thoha, M. (2017). Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Kencana.

Jurnal Online

- Alhamid, T. (2019). Instrumen Pengumpulan Data Kualitatif. <https://doi.org/10.31227/osf.io/s3kr6>

- Erna1 , Iwan Mamminanga2 , Andi Renilda Filyandini3. Pengaruh Good Governance Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo, 2, 129-127. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v2i2.63>

- Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (Oss) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 7(4). <https://doi.org/10.26740/publika.v7n4.p%25p>

- Febrianti, M. M., & Priyadi, M. P. (2022). Implementasi Good Governance Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(8), 1–16.

- Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Reformasi*, 9(2), 153–160. <https://doi.org/10.33366/rfr.v9i2.1469>
- Gunawijaya, R. (2017). Kebutuhan Manusia Dalam Pandangan Ekonomi Kapitalis Dan Ekonomi Islam. *Jurnal Al-Maslahah*, 13(1), 131–150. <https://doi.org/10.24260/almaslahah.v13i1.921>
- Hidayat, E., Pramono, T., Fachruddin, I., & Prissando, F. A. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perdagangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Asian (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(1), 29–40. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i1.139>
- Irfani, K., Naziyah, F. A., & Widiyarta, A. (2021). Model Analisis Swot Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Online Single Submission (Oss) Pada Dpmpptsp Provinsi Jawa Timur Swot Analysis Model Of Online Single Submission (Oss) Service Quality Improvement In Dpmpptsp East Java. *Jipsi-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi Unikom*, 6.
- Lenak, S. C. M., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Governance*, 1(1).
- Lusiana, N., & Najamudin, N. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Tata Kelola Pemerintahan Di Desa Bumi Sari. *Musamus Journal Of Public Administration*, 5(2), 304–316. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v5i2.5040>
- Maulana, R., & Jamhir, J. (2019). Konsep Hukum Perizinan Dan Pembangunan. *Jurnal Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial*, 3(1), 90–115. <http://dx.doi.org/10.22373/justisia.v3i1.5088>
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*, Cetakan Ke-37. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya.
- Nadine Harum, M. (2021). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Di Pt. Satu Maju Hotelindo. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.
- Nano, I. (2021). Analisis Pelaksanaan Izin Usaha Melalui Sistem Online Single Submission Perspektif Masalah Mursalah (Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas). Iain Purwokerto. <http://repository.uinsaizu.ac.id/id/eprint/9439>
- Primanda, R. (2017). Efektivitas Program Sms Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 5.
- Pujiono, P., Sulistianingsih, D., & Sugiarto, L. (2022). Reformasi Birokrasi Perizinan Berusaha Melalui Online Single Submission (Oss). *Arena Hukum*, 15(3), 652–674. <https://doi.org/10.21776/ub.arenahukum.2022.01503.10>
- Robial, F. E. D., Tarandung, C., Patiro, A., & Wangania, T. (2023). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (Jpdk)*, 5(1), 4293–4302. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v5i1.11695>
- Rohman, A., Hanafi, Y., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip
- Sedarmayanti, S. G., Pradesa, H. A., Agnesia, T., & Sitorus, T. (2020). The

- Effect Of Good Governance, Leadership And Organizational Culture On Public Performance Accountability. *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, 9(1).
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian*. Alfabeta.
- Sulfiani, A. N. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Iii Kota Palopo. *Journal I La Galigo: Public Administration Journal*, 4(1), 10–18. <http://dx.doi.org/10.35914/ilagaligo.740>
- Syarif, I. (2020). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 8, 911–924.
- Triyadi, A. (2023). Pelaksanaan Good Governance Dalam Pengembangan Aparatur Sipil Negara Di Kecamatan Talegong Kabupaten Garut. *Perpustakaan*.
<http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/66323>
- Peraturan Perundang-Undangan
- Peraturan Pemerintah (PP) No 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Peizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko
- Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha
- Undang-undang (UU) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

Literatur Situs

(<https://www.kominfo.go.id/Content/Detail/13373/Izin-Berusaha-Kini->)

(Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1503 Tahun 2021 Tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)

(Kominfo. (2018). Izin Berusaha Kini Lebih Mudah, Pemerintah Meluncurkan Lebih-Mudah-Pemerintah-Meluncurkan-Sistem-Oss/0/Artikel_Gpr)

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