

**EFEKTIVITAS PROGRAM PERIZINAN BERBASIS OSS (ONLINE
SINGLE SUBMISSION) PADA PELAKU USAHA PEMULA DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN ENREKANG**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

SKRIPSI

EFEKTIVITAS PROGRAM PERIZINAN BERBASIS OSS (ONLINE SINGLE SUBMISSION) PADA PELAKU USAHA PEMULA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ENREKANG

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh :

MUH.QISWA AKBAR.AR

Nomor Induk Mahasiswa: 1056 1111 4516

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Proposal Penelitian : Efektivitas Program Perizinan Usaha Berbasis OSS
(Online Single Submission) Pada Pelaku Usaha
Pemula di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang

Nama Mahasiswa : Muh.Qiswa Akbar.AR

Nomor Induk Mahasiswa : 105611114516

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Nurbiah Tahir, S.Sos.M.AP


Ahmad Taufik, S.IP.M.AP

Mengetahui,

Dekan Fisip Ketua
Unismuh Makassar

Program Studi Ilmu
Administrasi Negara


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 991742


Dr. Nur Wahid, S.Sos.M.Si
NBM. 730727

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0180/FSP/A.4-II/VIII/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Rabu 23 Agustus 2023.

Mengetahui :

Ketua

Sekretaris

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM : 730727

Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM : 992797

Tim Penguji :

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si
2. Dr. Abdi, M.Pd
3. Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si
4. Nurbiah Tahir S.Sos, M.AP

()
()
()
()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Muh. Qiswa Akbar AR

Nomor Stambuk : 105611114516

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya tulis ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan akademik.

Makassar, 15 Februari 2023

Yang menyatakan

Muh. Qiswa Akbar

ABSTRAK

Muh. Qiswa Akbar AR, “Efektivitas Program Perizinan Usaha Berbasis OSS (*Online Single Submission*) Pada Pelaku Usaha Pemula di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Program Perizinan Usaha Berbasis OSS Terhadap Pelaku Usaha Pemula di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dengan mengacu pada indikator efektivitas oleh Cambell yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, tingkat input dan output, Keberhasila menyeluruh. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran Implementasi Efektivitas Program Perizinan Usaha Berbasis OSS Terhadap Pelaku Usaha Pemula di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara, dan data sekunder diambil dari dokumen, catatan, laporan, dan arsip resmi yang dapat didukung dengan keutuhan data primer.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Keberhasilan program pelayanan perizinan OSS bagi pelaku usaha pemula di Kabupaten Enrekang dapat di katakan efektif dengan melihat kemampuan DPMPTSP Kabupaten Enrekang memberikan pelayanan serta mendampingi pengaplikasian pelayanan *Online Single Submission* (OSS) (2) Sasaran dalam program perizinan berbasis OSS di peruntukan untuk para pelaku usaha pemula yang ada di Kabupaten Enrekang dengan memberikan kemudahan kemudahan dalam hal perizinan usaha untuk masyarakat (3) Tingkat kepuasan masyarakat dapat di kategorikan sangat baik dengan legalitas usaha yang di miliki serta adanya program pembinaan dari Pemerintah Daerah bagi pelaku usaha yang telah terdaftar di website resmi DPMPTSP (4) Penerapan inovasi layanan izin usaha berbasis (*e-government*) dapat teruji dengan melihat pelaku usaha yang telah terdaftar di NIB (nomer induk berusaha) dengan memanfaatkan inovasi tim jalarambang dan tim pesan baik sebagai pendukung layanan OSS pusat, agar memiliki legalitas dan memudahkan untuk mengakses hal-hal yang terkait di bidang administratif, pemerintah dapat dengan mudah memberikan program-program yang membantu pelaku usaha (5) Keberhasilan program OSS dapat efektif di karenakan adanya rapat evaluasi per 3 bulan yang di lakukan oleh kantor DPMPTSP terkait dengan kinerja pelayanan terkhusus inovasi pelayanan berbasisi OSS.

Kata Kunci: *Efektivitas, OSS*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, karunia kesehatan dan kenikmatan yang takterhingga. Demikian pula salam dan shalawat kepada Nabi Muhammad SAW yang merupakan panutan dan contoh dalam beragama. Dengan keyakinan ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Program Perizinan Usaha Berbasis OSS Terhadap Pelaku Usaha Pemula di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang”. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir yang penulis ajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana di program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari bahwa untuk menyelesaikan tugas penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, Penulis mengucapkan terimakasih kepada pembimbing I dan pembimbing II, yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Selanjutnya pada kesempatan ini, tak lupa penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberi bantuan terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Ibu Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si selaku Ketua jurusan dan Sekretaris jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Segenap Dosen serta Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan pelayanan kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Makassar.

5. Kedua orang tua tercinta yang tak pernah berhenti memberikan semangat, doa, nasehat serta memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi dan telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang.
6. Informan perwakilan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang sebagai narasumber dalam Skripsi ini.
7. Kepada seluruh teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga dan saudara penulis yang telah memberikan support dalam penulisan skripsi.

Teriring doa semoga Allah SWT menjadikan bantuan dan kebaikan itu sebagai cahaya penerang di dunia maupun di akhirat kelak. Oleh karena itu demi kesempurnaan penelitian ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun penulis sangat diharapkan. Semoga karya ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Billahi Fii Sabililhaq Fastabiqul Khairat Wassalamu Alaikum
Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 25 Mei 2023

Penyusun

Muh. Qiswa Akbar AR

DAFTAR ISI

SAMPUL	I
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	1
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Kerangka Teori.....	13
3. Digital Government.....	19
C. Kerangka Pikir.....	30
D. Fokus penelitian	32
BAB III	34
METODE PENELITIAN	34
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	34
C. Jenis dan Sumber Data	35
D. Informan Penelitian	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Teknik Analisis Data	37

G. Pengabsahan Data.....	38
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN.....	40
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
B. Gambaran Khusus Objek Penelitian.....	46
D. Hasil Penelitian	49
D. Pembahasan Penelitian.....	61
BAB V.....	67
PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang/badan hukum untuk melakukan aktivitas usaha dan/atau kegiatan bukan usaha berdasarkan Peraturan Perundang-undangan. Perizinan adalah dokumen dan bukti legalitas yang membolehkan perbuatan hukum oleh seseorang atau sekelompok orang dalam ranah hukum administrasi Negara atas sesuatu perbuatan yang dilarang berdasarkan Peraturan Perundang-undangan. Pelayanan perizinan terpadusatu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam suatu tempat.

Perizinan sangat penting ditegakkan di Indonesia karena perizinan memiliki fungsi sebagai penertib dan sebagai fungsi pengatur. Sebagai fungsi penertib, perizinan yang dimaksud adalah agar setiap izin tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, sehingga ketertiban dalam setiap kehidupan masyarakat dapat terwujud. Sebagai fungsi pengatur yang dimaksud adalah agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan fungsinya, sehingga tidak

menimbulkan penyalahgunaan pada izin yang telah diberikan (Octavia, Rizky 2018).

Sebagaimana yang telah disinggung sebelumnya, bahwa kemajuan teknologi informasi dan kecanggihan inovasi pelayanan yang telah dibuat oleh pemerintah daerah tidak akan berarti banyak apabila masyarakat tidak bisa mengakses layanan tersebut misalnya dalam konteks ini disebabkan oleh rendahnya literasi digital yang mereka miliki. Maka dari itu inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Enrekang khususnya Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang dalam konteks ini adalah inovasi yang ditujukan untuk membantu masyarakat agar dapat mengakses layanan publik yang dikembangkan dengan berbasis Teknologi Informasi seperti Pelayanan Perizinan secara *Digital Government* (Atthahara, H. 2018).

Sehubungan dengan itu perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali (Abdul Mahsyar. 2011)

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 5 yang menyebutkan salah satu wujud Pelayanan Publik *administrative* adalah Pelayanan Perizinan Usaha. Yang dimana

masyarakat masih mengeluhkan pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat. Serta adapun masalah yang biasa terjadi, masyarakat cenderung mengeluhkan pelayanan perizinan yang rumit, berbelit- belit, lambat, belum adanya standar perizinan, tidak adanya pengawasan, dan waktu yang tidak jelas sehingga masyarakat tidak dapat memprediksi kapan dapat selesai. Tidak hanya masyarakat yang mengalami beberapa hambatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga mengalami beberapa kendala yang dimana Pelaku usaha masih belum mengerti atau memahami dengan cara pemakaian internet, adapun pelaku usaha yang tidak menyelesaikan pemenuhan komitmennya, dan sulitnya akses jaringan internet (Wirman 2012). Pemerintah pusat menciptakan sistem pelayanan berusaha berbasis *e- government* guna menjawab permasalahan lambatnya pelayanan perizinan di berbagai daerah di Indonesia, Khususnya Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Oleh karena itu Sistem perizinan berusaha menggunakan sistem e-government disebut *Online Single Submission* (OSS).

Layanan OSS adalah pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi secara *e-government* dengan seluruh kementerian atau lembaga hingga pemerintah daerah di Indonesia. Sehingga perizinan berusaha akan lebih cepat dan proses izinnnya dipantau langsung oleh Pemerintah Pusat. Maka DPMPTSP Kabupaten Enrekang juga menjalankan program Inovasi Layanan Berbantuan/Pendampingan dalam urusan perizinan melalui

aplikasi *Online Single Submission* atau yang biasa disingkat dengan OSS sejak tahun 2019. Program *Online Single Submission (OSS)* digagas oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Agustus 2018, tersebut diatur oleh Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara *E-government*.

Dengan adanya layanan program *Online Single Submission (OSS)* Ini Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan. Perizinan usaha yang sebelumnya memakan waktu berbulan-bulan dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Kelebihan OSS yang dirasakan oleh masyarakat atau pelaku usaha yaitu memperoleh perizinan usaha dengan waktu yang singkat tanpa perlu repot mengatri dan tidak perlu membawa dokumen fisik karena seluruh data sudah direkam dan dapat diisi melalui sistem OSS. Dan juga dengan adanya layanan OSS, perizinan yang semula memiliki 90 layanan perizinan kini diringkas menjadi 2 (dua) jenis perizinan usaha saja, antara lain Izin Usaha dan Izin Operasional/Komersial. Sehingga kedepannya akan melakukan sinergitas pelayanan dengan OPD lainnya dan potensi SDM pada pemerintah desa/kelurahan sehingga pelayanan lebih didekatkan dengan masyarakat

Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Enrekang yang di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Enrekang (Lembaran Daerah Kabupaten

Enrekang Tahun 2013 Nomor7), Sebagai lembaga teknis daerah yang bertanggung jawab Kepala Bupati Enrekang, maka Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Enrekang mempunyai tugas membantu Bupati Enrekang di dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Bidang Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang selalu berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam urusan perizinan yang merupakan kewenangan DPMPTSP. Dalam hal ini sebelum adanya program layanan berbantuan atau pendampingan dalam urusan pelayanan perizinan melalui aplikasi *online single submission* atau biasa disingkat dengan OSS. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang menggunakan Program yang dengan langsung melayani masyarakat khususnya pelaku usaha UMKM dikelurahan atau desa.

Dengan adanya layanan program *Online Single Submission (OSS)* Ini Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan. Perizinan usaha yang sebelumnya memakan waktu berbulan-bulan dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Kelebihan OSS yang dirasakan oleh masyarakat atau pelaku usaha yaitu memperoleh perizinan usaha dengan waktu yang singkat tanpa perlu repot mengatri dan tidak perlu membawa dokumen fisik karena seluruh data sudah direkam dan dapat diisi melalui

sistem OSS. Dan jugadenganadanya layanan OSS, perizinan yang semula memiliki 90 layanan perizinan kinidiringkas menjadi 2 (dua) jenis perizinan usaha saja, antara lain Izin Usaha dan Izin Operasional/Komersial. Sehingga Kedepannya akan melakukan sinergitas pelayanan dengan OPD lainnya dan potensi SDM pada pemerintah desa/kelurahanshingga pelayanan lebih didekatkan dengan masyarakat

Masyarakat juga mengalami kendala pada permasalahan biaya perizinandi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang yang dimana kejelasan pemberian informasi perician biaya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang Belum bisa dikatakan baik dikarenakan ketidaktahuan masyarakat pengguna layanan dalam merincikan biaya yang mereka keluarkan untuk surat izin usaha. Oleh Pengguna informasi dan layanan tata cara perizinan usaha harus mengetahui kejelasan tentang hal tersebut sehingga tidak mengganggu proses tata cara perizinan usaha Janji dengan keterbukaan proses tata cara perizinan usaha merupakan suatu komitmen antara pemberi layanan tata cara perizinan usaha dalam membangun kepastian dan kepercayaan atas jasa tata cara perizinan usaha yang diberikan,yang diwujudkan secara tertulis dan diinformasikan kepada pelanggan atau pengguna tata cara perizinan usaha. Masyarakat juga mengeluhkan dengan tidak adanya kejelasan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang Terkait ketidak tepatan waktu atau target yang diberikan tentang keluarnya

surat izin para pelaku usaha.

Maka pemerintah mengupayakan untuk memperbaiki sistem pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, khususnya pada pelayanan perizinan berusaha dengan menerapkan aplikasi layanan berbasis OSS. Perizinan berusaha yang selama ini mengandung konotasi negatif karena dalam proses pelayanan yang berbelit-belit, membutuhkan waktu lama dan mahal. Dengan adanya keluhan ini, maka proses perizinan layanan OSS diharapkan dapat lebih disederhanakan melalui pelayanan satu atap satu pintu (terpadu) yang dapat memangkas beban administrasi bagi pemerintah daerah serta memudahkan pelaku usaha mendapatkan akses sumber daya untuk mengembangkan usahanya.

Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha sebagai upaya meningkatkan pelayanan perizinan berusaha dan menghindarkan dari maladministrasi perizinan seperti pungutan liar dan percaloan, maka judul yang dapat diambil oleh peneliti adalah “Efektivitas Program Perizinan Usaha Berbasis OSS Terhadap Pelaku Usaha Pemula di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana efektivitas program perizinan usaha berbasis OSS terhadap pelaku usaha pemula di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah: Untuk mengetahui efektivitas program perizinan usaha berbasis OSS terhadap pelaku usaha pemula di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang?

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan sebagai berikut:

1. Secara Akademik menjadi informasi kajian-kajian ilmiah yang mendukung pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya efektivitas program perizinan usaha berbasis OSS terhadap pelaku usaha pemula di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.
2. Secara Praktis penelitian ini diharapkan memberikan saran serta informasi kepada Pemerintah Kabupaten Enrekang Tentang efektivitas program perizinan usaha berbasis OSS terhadap pelaku usaha pemula di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama/ Tahun	Judul	Hasil Penelitian
(Rangkuti, 2019)	Efektivitas Program Sistem Administrasi <i>Online Single Submission</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan program administrasi OSS yang digunakan dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota binjai saat ini sudah berjalan dengan baik namun terkadang belum efektif. Untuk mengusulkan pendapat atau saran yang masih kurang, karena di dalam pelaksanaan OSS saat ini masih ada kendala beberapa pemilik usaha yang masih belum mengerti atau memahami cara pemakaian internet sehingga dinas penanaman modal harus

		<p>memberikan arahan sejaselasma kepada para pemilik usaha agar pemilik usaha kedepannya sudah memahami cara masuk ke akun OSS nya tersebut jika akan diminta verifikasi kembali.</p>
<p>Khoriq Atus Sholihah (2021)</p>	<p>Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Berbasis Online Terhadap Usaha Kecil Dan Menengah (Studi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang Hari)</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Efektivitas penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha kecil dan menengah berbasis online diukur berdasarkan keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh, belum bias dikatakan efektif. (2) Persepsi pelaku usaha terhadap pelayanan perizinan berbasis online, perizinan online Single Submission disambut baik pelaku usaha, namun masih banyak pelaku usaha yang tidak mengetahui adanya website DPMPTSP dan link perizinan OSS. (3) kebutuhan pengembangan perizinan online di Kabupaten Batang Hari. Mensinkronkan kebijakan regulasi pusat dan daerah,</p>

		<p>meningkatkan pelayanan online disetiap service point, melengkapi sarana prasarana membuat ruang khusus</p> <p>pendampingan OSS maupun OSS mandiri, sosialisasi yang menyeluruh baik sosialisasi langsung maupun Broadcast layanan SMS, melalui radio, media social, baliho maupun spanduk pelatihan UMKM, serta meningkatkan Sumber Daya Manusia yang ahli dibidang perizinan online agar dapat melatih pelaku usaha menjadi pengusaha yang memiliki SDM yang baik.</p>
Syafrial, S. (2021)	<p>Efektivitas Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik untuk perizinan usaha berjalan efektif melalui program Online Single Submission (OSS) karena lebih memudahkan pemerintah untuk mendata pelaku usaha yang ada di Kota Jambi secara cepat, efisien, dan transparan. Selain itu online Single Submission juga membantu pemilik usaha dalam hal mekanisme pemenuhan</p>

		komitmen terhadap syarat izin atas sebuah usaha dan juga segala fasilitas mengenai perizinan bisa didapatkan dengan lebih mudah.
Regita Vania Ronnyta (2018)	Inovasi pelayanan perizinan melalui si-imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) pada dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpmsp) Kota Semarang	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan perizinan melalui SI-IMUT dengan melihat tipologi inovasi yang memiliki enam variabel yaitu <i>A new or improvement service, Process Innovation, Administrative Innovation, System Innovation, Conceptual Innovation, dan Radical Change of Rationality</i> . Dengan demikian, penerapan SI-IMUT berdampak positif tidak hanya bagi masyarakat pemohon tetapi juga bagi pegawai DPMPMSP Kota Semarang dan meningkatkan nilai investasi bagi Kota Semarang.

B. Kerangka Teori

1. Konsep Efektivitas

a. Pengertian 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 Indonesia, kata efektif mempunyai arti kata efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil.

Menurut Sondang P. Siagian (2001) memberikan definisi efektivitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti semakin tinggi efektivitasnya.

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. Efektivitas berfokus pada outcome (hasil), program atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan. (Erdina, 2017)

Efektivitas berhubungan dengan tujuan organisasi baik secara eksplisit maupun implisit (Drs.Ulbert Silalahi, M.A). sedangkan efektivitas menurut H. Emerson, yaitu pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Rahayu, 2018)

b. Pengukuran Efektivitas

Pengukuran efektivitas Menurut Cambel J.P, (1989) Pengukuran Efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah: Devi Haetanti

- 1) Keberhasilan program
- 2) Keberhasilan Sasaran
- 3) Kepuasan terhadap program
- 4) Tingkat *input* dan *output*
- 5) Pencapaian tujuan menyeluruh.

Menurut Richard M Streers, (1985) terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, yaitu:

- 1) Karakteristik Organisasi

Adalah hubungan yang sifatnya relatif tepat seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat didalam organisasi.

- 2) Karakteristik Lingkungan

Mencakup dua aspek, Aspek pertama adalah lingkungan eksternal yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan internal yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan

dalam lingkungan organisasi.

3) Karakteristik Pekerjaan

Merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Didalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

4) Karakteristik Manajemen

Adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktik manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi.

2. Pelayanan Perizinan Usaha

Pelayanan perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang/badan hukum untuk melakukan aktivitas usaha dan/atau kegiatan bukan usaha berdasarkan Peraturan Perundang-undangan. Perizinan adalah dokumen dan bukti legalitas yang membolehkan perbuatan hukum oleh seseorang atau sekelompok orang dalam ranah hukum administrasi Negara atas sesuatu perbuatan yang dilarang berdasarkan Peraturan Perundang-undangan. Pelayanan perizinan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam suatu tempat

Menurut Utrecht dalam Marta, Z. (2022) memberikan pengertian izin (*vergunning* dalam bahasa Belanda) yaitu: “Bilamana pembuat peraturan tidak umumnya melarang suatu perbuatan, tetapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal kongkrit maka perbuatan administrasi negara memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin.

Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usahayang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan (Maulana, 2019).

Menurut (Kurniati 2019). Pada dasarnya izin merupakan keputusan pejabat/badan tata usaha negara yang berwenang, yang isinya atau substansinya mempunyai sifat sebagai berikut :

- 1) Izin bersifat bebas, adalah izin sebagai keputusan tata usaha negara yang penerbitannya tidak terikat pada aturan dan hukum tertulis serta organisasi yang berwenang dalam izin memiliki kadar kebebasan yang besar dalam memutuskan pemberian izin.
- 2) Izin bersifat terikat, adalah izin sebagai keputusan tata usaha negara yang penerbitannya terikat pada aturan dan hukum tertulis dan tidak tertulis serta organisasi yang berwenang dalam izin kadar kebebasannya dan wewenangnya tergantung pada kadar sejauh mana peraturan perundang-

undangan mengaturnya.

- 3) Izin yang bersifat menguntungkan, merupakan izin yang isinya mempunyai sifat menguntungkan pada yang bersangkutan. Dalam arti, yang bersangkutan diberikan hak-hak atau pemenuhan tuntutan yang tidak akan ada tanpa keputusan tersebut. Misalnya, dari izin yang menguntungkan adalah SIM, SIUP, SITU, dan lain-lain.
- 4) Izin yang bersifat memberatkan, merupakan izin yang isinya mengandung unsur- unsur yang memberatkan dalam bentuk ketentuan-ketentuan yang berkaitan kepadanya. Di samping itu, izin yang bersifat memberatkan merupakan pula izin yang memberi beban kepada orang lain atau masyarakat sekitarnya.
- 5) Izin yang segera berakhir, merupakan izin yang menyangkut tindakan-tindakan yang akan segera berakhir atau izin yang masa berlakunya relatif pendek., misalnya izin mendirikan bangunan (IMB), yang hanya berlaku untuk mendirikan bangunan dan berakhir saat bangunan selesai didirikan.
- 6) Izin yang berlangsung lama, merupakan izin yang menyangkut tindakan-tindakan yang berakhirnya atau masa berlakunya relatif lama, misalnya izin usaha industri dan izin
- 7) Izin yang bersifat pribadi, merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat atau kualitas pribadi dan pemohon izin. Misalnya, izin mengemudi (SIM).
- 8) Izin yang bersifat kebendaan, merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat dan objek izin misalnya izin HO, SITU, dan lain-lain.

Ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi yaitu sebagai fungsi penertib dan sebagai fungsi pengatur. Sebagai fungsi penertib, dimaksudkan agar izin atau setiap izin atau tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, sehingga ketertiban dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terwujud. Sebagai fungsi mengatur dimaksudkan agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga terdapat penyalahgunaan izin yang telah diberikan, dengan kata lain, fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah.

Menurut Kurniati, N. (2019) tujuan dari perizinan dapat dilihat dari dua sisi yaitu :

1. Dari sisi pemerintah Dari sisi pemerintah, tujuan pemberian izin adalah sebagai berikut
 - a. Untuk melaksanakan peraturan
 - b. Sebagai sumber pendapatan daerah
2. Dari sisi masyarakat Dari sisi masyarakat, tujuan pemberian izin adalah sebagai berikut
 - a. Untuk adanya kepastian hukum
 - b. Untuk adanya kepastian hak
 - c. Untuk memudahkan mendapatkan fasilitas

Sasaran perizinan, yaitu :

- 1) Tercapainya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan.
- 2) Berkurangnya konflik dan sengketa hukum.
- 3) .Tercapainya kemudahan akses pelayanan perizinan.

- 4) Tercapainya koordinasi dan keterpaduan antara satuan kerja perangkat daerah dalam penyelenggaraan perizinan.

Menurut Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan Penanaman Modal pasal 10 Ruang lingkup layanan yang diatur dalam Peraturan Kepala ini terdiri atas (Putra, Y. K. 2018)

- a) layanan Perizinan dan
- b) layanan Nonperizinan

Beberapa jenis perizinan dan non perizinan. Jenis perizinan terdiri atas:

- 1) Izin Usaha untuk berbagai sektor usaha
- 2) Izin Usaha Perluasan untuk berbagai sektor usaha
- 3) Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal untuk berbagai sektor usaha
- 4) Izin Usaha Perubahan untuk berbagai sektor usaha
- 5) Izin Kantor Perwakilan dan
- 6) Izin operasional berbagai sektor usaha

Sedangkan jenis nonperizinan terdiri atas:

- a) Penggunaan Tenaga Kerja Asing
- b) Angka Pengenal Importir dan
- c) Rekomendasi teknis berbagai sektor usaha.

3. Digital Government

Pemerintahan *e-goverment* atau *e-government electronics government*, juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu

transformational government) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan (Purwani, 2014)

Menurut Mas'ud Said (dalam Mardiaty, 2013), *E-government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam dan dengan pihak luar diharapkan meningkatkan performance pemerintahan dan memenuhi ekspektasi masyarakat akan peningkatan kualitas pemerintahan *E-Service*. *Electronic Government* menurut Adriwati (Jumiati, 2010), yaitu system informasi yang menggunakan internet dan teknologi digital lain untuk melakukan transaksi, layanan publik, komunikasi, koordinasi dan manajemen organisasi pemerintah, yang meliputi layanan *government to government*, *government to business* dan *government to society*.

Menurut *World Bank* dalam (Ardyana, 2015) menyatakan bahawa *E-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi (seperti internet, telepon, satelit) oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya.

Aspek yang juga penting dalam kajian *e-government* berkaitan dengan manusia sebagai pengguna (*users*) dari *Electronic government (e-gov)* di Indonesia mulai diperkenalkan sejak diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E- Government*. Dengan adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 diharapkan pemerintah mengubah pola pelayanan yang konvensional yang dianggap usang dan tidak kompatibel, ke

sistem pelayanan berbasis *e-government*, sehingga menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, efektif, efisien, akuntabel, dan pelibatan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Sistem pemerintahan ini sebagai penghubung antara *government to government (G2G)*, *government to employees (G2E)*, *government to business (G2B)*, *government to citizen (G2C)* (Rozikin et al.,2020)

Di negara-negara maju yang tingkat literasi penduduknya terhadap internet melebihi 75%, berkembang konsep digital *government* sebagai bentuk layanan negara ke warga negaranya. Digital *government* merupakan pengembangan dari konsep *e-government* dengan lebih menitikberatkan pada keikutsertaan masyarakat pada pengumpulan dan pemanfaatan data.

E-government diperlukan atas perubahan lingkungan strategis yang menuntut pelayanan publik yang efisien, efektif, berorientasi pada publik, transparan dan akuntabel. *E-government* dapat memperbaiki manajemen internal dan peningkatan pelayanan publik, dengan *E-Governmnet* dapat mempermudah, mempermudah, mempercepat, dan memperingan, serta mempercepat akselerasi pembangunan ICT antara daerah, regional, dan nasional (Lorita, 2021). *E-Governmnet* tidak hanya sebatas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, tetapi juga menjadi instrument yang efektif untuk mentransformasi struktur, proses, dan budaya pemerintah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, demokratis, efektif, efisien, dan berorientasi pada pelanggan (Alsaghier, Ford, Nguyen, & Hexel, 2009)

Konsep *e-government* tidak hanya membawa perubahan kinerja bagi

pemerintah kepada masyarakatnya, tetapi lebih dari itu adanya transformasi pendekatan penyelenggaraan dari yang sebelumnya berpusat di pemerintah, menuju pelayanan yang berpusat pada masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat, bebas pungli merupakan harapan semua masyarakat kepada pemerintah sebagai penyedia layanan (Hasniati, S. M. (2010)

a. Kelebihan dan Kekurangan *E-government*

1) Kelebihan

Dapat membentuk hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional. Dapat membentuk jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan terjangkau oleh masyarakat luas. Dapat membentuk mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta menyediakan fasilitas dialog publik. Dapat membentuk sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien memberikan layanan yang lebih baik pada masyarakat.

Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh. Adanya *E-Government* diharapkan pelaksanaan pemerintah akan berjalan lebih efisien karena koordinasi pemerintah dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

2) .Kekurangan

Kultur berbagi belum ada Pola pikir masih sederhana (gagap teknologi) Terbatasnya jumlah server dan sedikitnya software berlisensi karena mahal Sumber daya manusia yang handal di bidang TI kurang Belum terintegrasinya database dan sistem aplikasi secara menyeluruh Infrastruktur belum memadai Tempat akses

terbatas Prinsip Desain Cetak biru (*Blueprint*) Cetak biru(*Blueprint*) ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan aplikasi e-Government yang sesuai dengan kebijakan Pemerintah Pusat untuk waktu yang cukup panjang. Kelemahan utama tentang *e-government* adalah kurangnya kesetaraan dalam akses publik untuk keandalan, internet informasi di web, dan agenda tersembunyi dari kelompok pemerintah yang dapat mempengaruhi dan bias opini public ada beberapa Konsep dan klasifikasi dari *e-government* antara lain:

- a) *Government to Citizens (G to C)* Aplikasi pengembang e-Government yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utama dibangunnya aplikasi e-government bertipe G to C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.
- b) *Government to Business Enterprises (G to B)* Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entity bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. disamping itu, yang bersangkutan juga berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena kaitan dengan hak dan kewajiban

organisasinya sebagai sebuah *entity* berorientasi profit.

- c) *Government to Government (G to G)* Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi untuk lebih intensif dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah yang lain setiap harinya diperlukan untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar *entity* negara (masyarakat, industry, pemerintah, dll) dalam hal-hal yang berkaitan dengan administrasi, perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial budaya, dsb.

Menurut kajian dan riset dari *Harvard JFK school of Government* (2003) untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sector public ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh- sungguh. Masing-masing elemen tersebut yaitu:

1) Penerapan *Support Support*

Adalah elemen penting untuk penerapan konsep *e- government* yang dimiliki oleh pemerintah seperti keinginan pejabat- pejabat publik dan politik. Penerapan *e- government* tidak hanya mengikuti trend, tetapi ada unsur “*political will*” yang mustahil jika tidak ada dalam membangun dan mengembangkan *e- government* agar dapat berjalan lancar. Dalam budaya birokrasi seringkali bermodel manajemen “*top down*” yang dalam implementasi *e- government* dimulai dari pimpinan pemerintah sebelum konsep- konsep digitalisasi disektor publik untuk mencapai keefektifan. Adapun dukungan yang diharapkan tersebut sebagai berikut:

- a) Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas

tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlukan.

- b) Dialokasikan sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain) disetiap tataran pemerintah untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- c) Dibangunnya berbagai kondusif untuk mengembangkan *e- government*(seperti adanya Undang-undang dan Peraturan pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus misalnya kantor e-Envoy sebagai penanggungjawab utama, disusun aturan main kerjasama dengan swasta dan lain sebagainya.
- d) Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

1) *Capacity*

Capacity adalah elemen kedua, dengan adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah dalam mewujudkan keinginan . Adapun 3 (tiga) hal minimal yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah sebagai berikut:

- a) Ketersediaan sumberdaya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumberdaya finansial;
- b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*;
- c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian

2) *Value*

Elemen-elemen sebelumnya adalah dua aspek dilihat dari sisi pemerintah selaku pemberi jasa. Manfaat yang diperoleh dari adanya *e-government* ini bukan

hanya pemerintah itu sendiri tapi masyarakat juga. Berdasarkan penjelasan di atas, dalam pengembangan penerapan e-government maka diperlukan sedikitnya tiga elemen dasar agar memperoleh manfaat yang diinginkan.

Namun dalam penerapan dan pengembangan e-gov pihak penyelenggara layanan perizinan tidak terlepas dari berbagai kendala, masalah yang paling utama adalah sosialisasi yang dilaksanakan untuk memperkenalkan layanan berbasis online belum merata sampai ke masyarakat tingkat kelurahan, akibatnya masyarakat kebanyakan tidak mengetahui adanya layanan online dalam mengurus perizinan. Penerapan *e-government* tidak dapat berhasil tanpa adanya dukungan dan komitmen dari pimpinan daerah yang dituangkan dalam sebuah kebijakan.

Pengembangan kebijakan *e-government* untuk dapat dilaksanakan secara efektif, pemerintah daerah disarankan agar melakukan percepatan pembuatan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang *mendukung* e-goverment di daerah, pembangunan infrastruktur untuk menciptakan akses informasi yang lebih unggul, peningkatan sumber daya manusia dalam penggunaan e-goverment , dan pengembangan organisasi dan tata kelola pemerintahan untuk mendukung terlaksananya *e-government*. Pemanfaatan teknologi Informasi melalui online salah satu alat komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. *E- government* menjadi pilihan utama dalam memberikan dan memperkenalkan bentuk layanan baru yang mengedepankan teknologi informasi). tantangan dan hambatan yang dihadapi pemerintah dalam implementasikan *e-government* perlu adanya inovasi pengembangan e-goverment , dengan melakukan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat atau stakeholder terkait.

Untuk peningkatan partisipasi masyarakat dilakukan dengan inovasi dalam bentuk e-literacy dengan penyediaan sarana prasarana teknologi informasi secara bebas, luas, dan merata, dengan *e-literacy* pun dapat memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengembangan kebijakan pemerintah daerah. *E-government* diperuntukkan kedalam:

- (a) pemerintah yang menggunakan teknologi, khususnya aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan delivery/layanan pemerintah kepada masyarakat kepada masyarakat, partner bisnis, pegawai, dan pemerintah lainnya.
- (b) suatu proses reformasi di dalam cara pemerintah bekerja, berbagai informasi dan memberikan layanan kepada internal dan eksternal klien bagi keuntungan baik pemerintah, masyarakat maupun pelaku bisnis; dan
- (c) pemanfaatan teknologi informasi seperti wide area network (WAN), internet, world wide web, komputer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, bisnis dan cabang-cabang pemerintah lainnya untuk memperbaiki layanan kepada masyarakat, memperbaiki

Layanan kepada dunia bisnis dan industri, memberdayakan masyarakat melalui akses kepada pengetahuan dan informasi, dan membuat pemerintah bekerja lebih efisien dan efektif. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 terdapat tujuan strategis *e-government* yang perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi. Strategi *e-government* adalah sebagai berikut:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya, serta

terjangkau oleh masyarakat luas.

- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur

Berdasarkan Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, pengembangan *e-government* harus dilaksanakan secara harmonis dengan mengoptimalkan hubungan antara inisiatif masing-masing instansi dan penguatan kerangka kebijakan untuk menjamin keterpaduannya dalam suatu jaringan sistem manajemen dan proses kerja (Mulawarman, U. 2015).

Kondisi pelaksanaan *e-government* di Indonesia masih sangat bervariasi, meskipun dalam peraturan dijelaskan bahwa pelaksanaannya dapat dilakukan dengan berbagai bentuk kerjasama. Hal ini terlihat dari perhatian pemerintah dalam pengembangan *e-government* masih terpusat pada pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Dimana pendefinisian *E-government* oleh pemerintah masih sebatas website. Oleh karena itu pada awal pelaksanaan *E-government* masih cenderung dimaknai sebagai penyedia website, meskipun dewasa ini sudah berkembang dengan

berbagai aplikasi (Sri Suwitri, M. M. 2014).

Tahapan perkembangan implementasi *e-government* di Indonesia dibagi menjadi empat. Tahapan perkembangannya *e-government* sebagai berikut:

- a) *Web Presence*, yaitu memunculkan website daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah.
- b) *Interaction*, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi Email dalam website pemerintah.
- c) *Transaction*, yaitu web daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
- d) *Transformation*, yaitu pelayanan dari pemerintah meningkat secara terintegrasi.

E-Government memiliki banyak manfaat dalam menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Ada tiga dimensi dalam melihat manfaat dari penerapan E-Government. sebagaimana, yaitu dimensi ekonomi, sosial, dan pemerintahan.

- a) Dimensi Ekonomi Dalam hal ekonomi, manfaat E-Government diantaranya yaitu mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan.
- b) Dimensi Sosial Dalam hal sosial, manfaat *E-Government* cukup beragam

mulai dari penciptaan lapangan kerja di sektor ketiga, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, penargetan yang lebih baik atas pelayanan pemerintah, peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan. Pada banyak kasus, manfaat-manfaat ini dapat dievaluasi dalam istilah-istilah politik dan dapat dikuantifikasi dalam istilah keuangan.

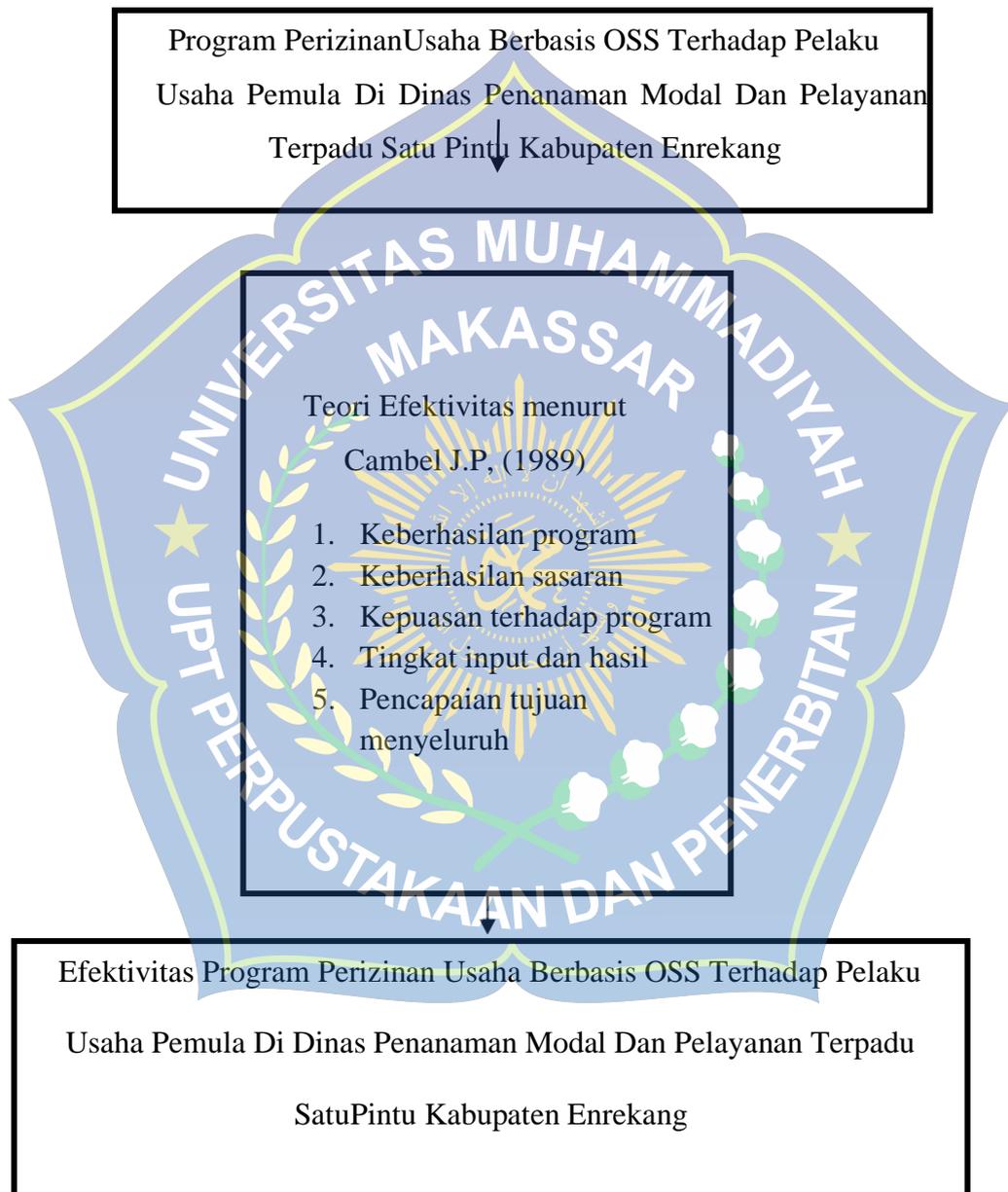
- c) Dimensi Pemerintahan Dalam hal pemerintahan, manfaat *E-Government* dapat meningkatkan tercapainya *good governance* dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan dengan pemerintahan yang konvensional. *E-Government* juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada.

C. Kerangka Pikir

Bahwa penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran yaitu dengan kerangka pemikiran untuk memperluas wawasan penelitian terkait efektivitas program perizinan usaha berbasis OSS terhadap pelaku usaha pemula di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Serta kerangka pemikiran yang digunakan untuk menganalisa data, seperti pendekatan pemasaran sosial sebagai strategi mengenai peningkatan keterlibatan Pemerintah khususnya Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dalam efektivitas program perizinan usaha berbasis OSS terhadap pelaku usaha pemula di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dimulai dengan menjelaskan terkaitefektivitas pelayanan perizinan usaha berbasis digital (OSS) dan menggunakan teori

efektivitas menurut Cambel J.P, (1989).

Bagan Kerangka Pikir



D. Fokus penelitian

Berdasarkan uraian kerangka diatas, maka yang menjadi fokus penelitian ialah kriteria atau ukuran pencapaian efektif dan tidaknya pelayanan program perizinan usaha berbasis OSS terhadap pelaku usaha pemula Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

3. Deskripsi fokus penelitian

1. Keberhasilan Program

Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelayanan berbasis digital Oss yang di terapkan oleh pemerintah kabupaten Enrekang sesuai dengan arah tujuan kebijakan yang telah di rumuskan .

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. Dalam hal ini pelaksana Pelayanan Oss di Kabupaten Enrekang dapat memproporsikan pelaku usaha yang di Kabupaten Enrekang dapat mendapatkan pelayanan tersebut

3. Kepuasan terhadap program

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh

para pengguna terhadap kualitas, Dalam hal ini masyarakat pelaku Usaha di Kabupaten Enrekang dapat menilai dari pelaksana Pelayanan Oss di Kabupaten Enrekang

4. Tingkat *input* dan *output*

Mengambarkan secara deskriptif pengaruh dari sektor internal maupun eskternal Pemerintah yang menjalankan pelayanan program Oss.

5. Pencapaian tujuan menyeluruh.

Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektivitas layanan Oss. Dan pengevaluasian yang di lakukan untuk proyeksi efektivitas pelayanan di masa depan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan, dalam penelitian ini berlokasi di Kabupaten Enrekang tepatnya Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu. Alasan saya memilih lokasi penelitian di Kabupaten Enrekang untuk mengetahui Inovasi Pelayanan perizinan usaha berbasis digital Government Di Kabupaten Enrekang. Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 2 (dua) bulan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif, penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diambil yang didukung oleh data-data yang tertulis hasil wawancara. Berwujud pernyataan atau berupa kata-kata. Penelitian Kualitatif adalah sebuah penelitian riset yang sifatnya deskripsi, cenderung menggunakan analisis dan lebih menampakkan proses maknanya. Sementara metode deskriptif adalah sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan suatu subjek ataupun objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari narasumber atau informan yang mengetahui dan berkompeten dengan pelaksanaan penelitian inidalam hal Inovasi pelayanan Perizinan Usaha Berbasis Digital Government PadaDinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

2. Data Sekunder

Data selunder yaitu data yang diperoleh dari dokumentasi, catatan-catatan, serta dokumenntasi lain yang berfungsi sebagai data penunjang dan pelengkap informasi yang dibutuhkan dalam hal Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Berbasis Digital Government Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

D. Informan Penelitian

Informan Penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan dalam penelitian kualitatif menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu cara penentuan informan yang ditetapkan secara sengaja atas dasar kriteria atau pertimbangan tertentu. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan di teliti. Dalam Penelitian ini dipilih beberapa orang sebagai informan utama yang berperan penting dalam Inovasi Pelayana Perizinan Usaha Berbasis Digital Government Pada Dinas Penanaman Modal dan PelayananTerpadu Satu

Pintu Kabupaten Enrekang yaitu Kepala Dinas, Kabid Perizinan, Operator DPM-PTSP, dan Pelaku Usaha.

Tabel 3.1 Tabel Informan

No	Informan
1	Kabid Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang
2	Kepala Dinas DPM-PTSP Kabupaten Enrekang
3	Pelaku Usaha

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Yaitu metode penelitian dengan melakukan pengamatan secara langsung dilapangan untuk mengetahui dan memperoleh data mengenai Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Berbasis Digital Government Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

2. Wawancara

Peneliti akan melakukan wawancara langsung secara mendalam kepada informan yang menjadi obyek dari penelitian ini yaitu: Dinas penanaman modal, pelaku usaha, dan masyarakat di kabupaten Enrekang. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Berbasis Digital Government Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data dimana arsip-arsip yang dianggap menunjang dan penting dengan persoalan yang akan di teliti baik berupa buku-buku, laporan tahunan, jurnal, karya tulis ilmiah, dokumen peraturan pemerintah serta undang-undang yang telah ada pada organisasi yang terkait dipelajari, disusun dan dikaji sedemikian rupa sehingga diperoleh data guna membagikan informasi berkaitan dengan observasi yang akan dilakukan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang didapat dari hasil wawancara, dokumentasi, catatan lapangan, dengan cara menyusun data kedalam kategori, menguraikan kedalam komponen-komponen, melakukan penggabungan, menyusun kedalam struktur, memilih mana yang dianggap penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami baik untuk diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2013).

Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif Milles dan Huberman yaitu terdapat tiga proses yang berlangsung secara interaktif. (Pertama), reduksi data, yaitu cara memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan informasi dari berbagai sumber data misalnya dari catatan lapangan, dokumen, arsip dan sebagainya, sedangkan untuk proses mempertegas, mempersingkat, menghilangkan yang tidak perlu, memilih fokus, dan menyusun

data sehingga kesimpulan bisa dibuat. (Kedua), penyajian data data, seperti menyusun data dan mempersentasikan data dengan baik agar lebih mudah untuk dipahami. Penyajian bisa berupa matrik, gambar, skema, jaringan kerja, tabel dan seterusnya. (Ketiga), menarik kesimpulan atau melakukan verifikasi, proses penarikan kesimpulan awal masih belum kuat, terbuka dan skeptis. Kesimpulan akhir akan dilakukan setelah penghimpunan data berakhir. Sugiyono, (2013).

G. Pengabsahan Data

Pengabsahan Data adalah untuk menjamin bahwa semua yang telah diamati dan diteliti penulis sesuai dengan data yang sesungguhnya ada dan memang benar-benar terjadi. Hal ini dilakukan penulis untuk memelihara dan menjamin bahwa data tersebut benar, baik bagi pembaca maupun subjek penelitian.

Guna memperoleh tingkat keabsahan data penulis menggunakan triangulasi, yaitu mengadakan perbandingan antara sumber data yang satu dengan yang lain. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Lexy Moleong (2010), bahwa “ Triangulasi adalah tehnik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan data tersebut”.

Tehnik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ialah triangulasi sumber dan triangulasi teknik atau metode. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal demikian dapat dicapai dengan jalan:

4. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
 5. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
 6. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
 7. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang-orang berpendidikan menengah atau tinggi, atau orang pemerintahan.
 8. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.
- Sedangkan Triangulasi teknik atau metode, menggunakan berbagai metode pengumpulan data untuk menggali data sejenis. Pada triangulasi ini, terdapat dua strategi yaitu:
1. Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data
 2. Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

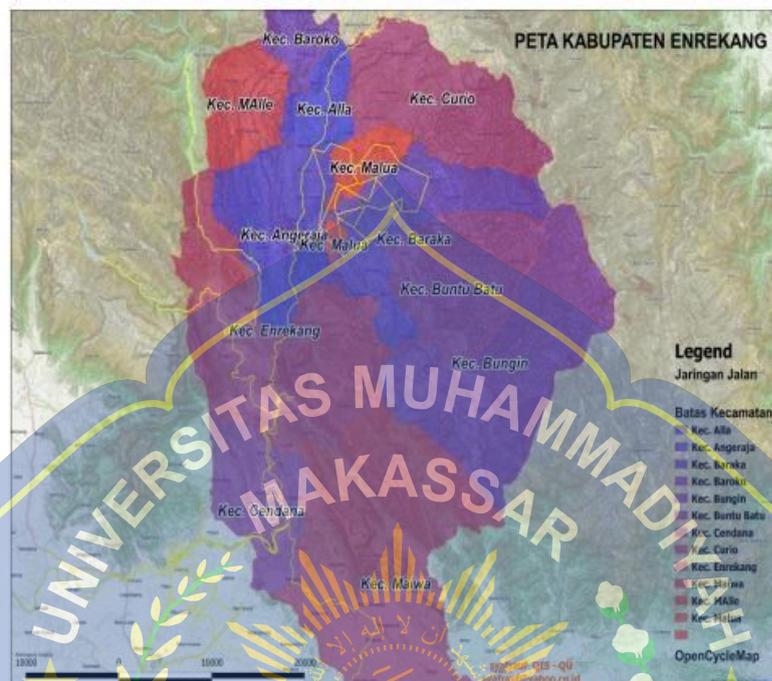
A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Kabupaten Enrekang

Sejak abad ke XIV, daerah Kabupaten Enrekang ini disebut juga dengan „MASSENREMPULU“ yang berarti meminggir gunung atau disebut juga dengan menyusuri gunung, sedangkan sebutan Enrekang berasal dari bahasa ENDEG yang berarti panjat, itulah yang menjadi asal mula dari kata ENDEKAN. Dalam pengertian umum yang sampai saat ini masih ada yang bahkan dalam Administrasi Pemerintahan dikenal dengan nama “ENREKANG” dalam versi Bugis, Daerah Kabupaten Enrekang sering disebut sebagai daerah pegunungan karena terdiri dari pegunungan dan perbukitan yang sambung menyambung mengambil ±84,96% sedangkan yang datar hanya 15,04% dari seluruh luas wilayah sekitar 1.786.01 km².

Musim yang terjadi di kabupaten enrekang ini hampir sama dengan musim yang ada di daerah lain yang ada di provinsi Sulawesi selatan yaitu musim hujan dan musim kemarau dimana musim hujan mulai terjadi pada bulan November-juli sedangkan musim kemarau mulai terjadi pada bulan Agustus-oktober.

2. Letak Geografis



Gambar 4.1
Lokasi penelitian

Kabupaten Enrekang secara geografis terletak antara $3^{\circ} 14' 36''$ - $3^{\circ} 50' 00''$ Lintang Selatan dan antara $119^{\circ} 40' 53''$ - $120^{\circ} 06' 33''$ Bujur Timur. Sedangkan ketinggiannya bervariasi antara 47 meter sampai 3.329 meter di atas permukaan laut.

Batas wilayah Kabupaten Enrekang adalah:

1. Sebelah Utara: Kabupaten Tana Toraja
2. Sebelah Timur: Kabupaten Luwu
3. Sebelah Selatan: Kabupaten Sidrap
4. Sebelah Barat: Kabupaten Pinrang

Jumlah penduduk yang ada di Kabupaten Enrekang sejak pada tahun 2021 sebesar 227.520 jiwa, penduduk di Kabupaten Enrekang sebagian besar memeluk agama Islam dan bermata pencaharian yang paling utama pada sektor pertanian. Jika diamati pada bagian pengembangan wilayah Kabupaten Enrekang maupun secara geografis Kabupaten Enrekang dibagi menjadi dua wilayah yaitu wilayah Barat Enrekang (KBE) dan wilayah Timur Enrekang (KTE). KBE terdiri dari Kecamatan Anggeraja, Kecamatan Enrekang, Kecamatan Cendana dan Kecamatan Alla, sedangkan KTE terdiri dari Kecamatan Malua, Kecamatan Curio, Kecamatan Maiwa, Kecamatan Bungin dan Kecamatan Baraka. Luas KBE $\pm 1.126,98 \text{ km}^2$ atau 63,10% dari luas wilayah Kabupaten Enrekang.

Setiap Kecamatan terdiri dari beberapa desa/kelurahan yakni, Kecamatan Maiwa terdiri dari 22 desa, Kecamatan Baraka 15 desa, Kecamatan Buttu Batu 8 desa, Kecamatan Anggeraja 15 desa, Kecamatan Malua 8 desa, Kecamatan Alla 8 desa, Kecamatan Curio 11 desa, Kecamatan Masalle 6 desa, Kecamatan Baroko 5 desa.

Tabel 4.1

Luas daerah menurut kecamatan di Kabupaten Enrekang.

No	Kecamatan	Luas area (km ²)	Persentase terhadap area luas Enrekang(%)
1.	Maiwa	392,87	21,99
2.	Bungin	236,84	13,26
3.	Enrekang	291,19	16,30
4.	Cendana	91,01	5,10
5.	Baraka	159,15	8,91
6.	Buntu Batu	126,65	7,09
7.	Anggeraja	125,34	7,02
8.	Alla	34,66	1,94
9.	Curio	178,51	9,99
10.	Masalle	68,35	3,83
11.	Baroko	41,08	2,30
12.	Malua	40,36	2,29
	Total	1.786,01	100

Sumber: Kabupaten Enrekang dalam angka, BPS Enrekang

Berdasarkan tabel tersebut, kecamatan terluas adalah Kecamatan Maiwa yaitu 392,87 km² atau 22 persen dari luas Kabupaten Enrekang, sedangkan kecamatan yang mempunyai luas terkecil adalah Kecamatan Alla yaitu 34,66 km² atau 1,94 persen dari luas Kabupaten Enrekang.

Penduduk Kabupaten Enrekang berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2019 adalah 204. 827 jiwa, dengan pertumbuhan penduduk sebesar 0,74 persen. Rasio

jenis kelamin tahun 2018 penduduk laki-laki terhadap perempuan sebesar 100,80 distribusi penduduk menurut kecamatan menunjukkan kecamatan paling banyak penduduknya adalah kecamatan Enrekang sekitar 15,95 persen dari total penduduk Kabupaten Enrekang. sedangkan Kecamatan paling sedikit ialah Kecamatan Bungin 2,18 persen, Untuk kepadatan penduduk di tahun 2018 kecamatan Alla yang paling tinggi kemudian yang paling rendah adalah kecamatan Bungin.

3. Perekonomian

Dilihat dari aktivitas perekonomian, terdapat adanya perbedaan yang signifikan pada kedua wilayah tersebut. Pada dasarnya kegiatan industri dan perdagangan terdapat pada wilayah KBE. Selain itu kegiatan industri jasa seperti telekomunikasi, transportasi, restoran, perbankan, hotel, perdagangan industri pengolahan sebagai hasil pertanian memiliki potensi untuk dikembangkan pada wilayah tersebut. Sedangkan pada wilayah KTE yang dianggap selama ini relative tertinggal bila dilihat pada ketersediaan prasarana dan sarana sosial ekonomi, sangat cukup dari potensi SDA, sehingga sangat berpotensi untuk pengembangan pertanian seperti dikembangkan pertanian tanaman pangan yaitu hortikultura perkebunan dan pengembangan hutan rakyat.

Wilayah yang luas pada Kawasa Timur Enrekang memiliki berbagai potensi yang memberi peluang dalam pengembangan hortikultura dan pertanian tanaman pangan serta tanaman kehutanan dan perkebunan. Dengan adanya keterbatasan akses wilayah KTE terhadap Kawasan Barat Enrekang menandakan pentingnya langkah-langkah atau kebijakan yang strategis agar terciptanya kedua wilayah yang

dapat saling bersinergi dalam memajukan tercapainya visi dan misi daerah.

4. Visi Misi Kabupaten Enrekang Tahun 2018-2023

1) Visi: “mewujudkan Kabupaten Enrekang Maju, Aman, Sejahtera (EMAS) yang berkelanjutan dan religious”.

2) Misi:

- a) Meningkatkan kualitas dan ketersediaan infrastruktur pelayanan public Meningkatkan kualitas SDM yang berdaya saing, penguasa teknologi, bermoral, dan beriman serta bertaqwa.
- b) Mewujudkan tata kelola dalam pemerintahan yang baik dan disertai dengan adanya jaminan rasa aman dalam menjalani berbagai aktivitas kehidupan masyarakat tanpa adanya diskriminasi gender.
- c) Meningkatkan skala usaha ekonomi pada kerakyatan dan mempunyai pendapatan masyarakat yang berbasis agribisnis dan agroindustri.
- d) Meningkatkan perekonomian daerah melalui pengolahan sumber daya alam secara optimal dan berwawasan lingkungan.

B. Gambaran Khusus Objek Penelitian

5. Dinas Penanaman Modal Kabupaten dan Enrekang

Salah satu tugas pemerintah, sebagai mana di amanat kan dalam UndangUndang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang sekaligus juga hak dari warga Negara adalah terselenggaranya pelayanan publik. Secara sederhana, pelayanan public meliputi tiga aspek, yakni: administrasi, pengadaan infrastruktur dan pemenuhan kebutuhan dasar (basicneed). Perizinan

sebagai suatu manifestasi yang meliputi aspek- aspek tersebut merupakan wujud pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintahan. Dalam relasi antara pemerintah dengan warganya seringkali perizinan menjadi indikator untuk menilai apakah sebuah tata pemerintahan sudah mencapai kondisi good governance atau belum.

Birokrasi perizinan merupakan salah satu permasalahan yang menjadi kendala bagi perkembangan usaha di Indonesia. Masyarakat dan kalangan dunia usaha sering mengeluh kan proses pelayanan perizinan oleh pemerintah yang tidak memiliki kejelasan prosedur, berbelit-belit, tidak transparan, waktu proses yang tidak pasti atau tidak terukur, dan tingginya biaya yang harus di keluarkan terutama berkaitan dengan biaya-biaya yang tidak resmi. Mereka sering bolak-balik dari satu kantor ke kantor lainnya dan dari meja satu kemeja berikutnya ketika ingin mendapatkan perizinan. Hal ini selanjutnya membuat masyarakat seringkali merasa di permainan oleh aparat pemerintahtan pabisamelakukan complain atau pengaduan, sehingga berakibat pada munculnya citra buruk kinerja pemerintah dan menurunnya kepercayaan masyarakat ke pada pemerintah.

Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 01 Tahun 1995 tentang perbaikan pelayanan aparatur dalam rangka meningkatkan citra pemerintah di mata masyarakat dan permen dagri nomor 20 Tahun 2008 tentang pedoman organisasi dan tata kerja unit pelayanan terpadu di daerah, maka kabupaten enrekanng menjadikan terobosan dasar kebijakan di atas untuk mengintegrasikan terciptanya keseragaman pola penyelenggaraan pelayanan izin yang lebih efisien, sehingga pada tahun 2008 efektif nya terbentuknya KPTSP Kab. Enrekanng sesuai Perda

Nomor 6 Tahun 2008 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja lembaga teknis daerah Kabupaten Enrekang.

KPTSP Kabupaten Enrekang beroperasi pada akhir tahun 2009 dengan menempatikantor Pariwisata yang masih sangat sederhana sebagai saran apelayanan publik dengan di lengkapi sarana pendukung telepon / faximili 0420 – 21079, komputer, mobile yang terletak di Jalan pancaitan abungawalie No.11 Enrekang kurangl ebih 300 M dari kantor dinas pendidikan dan olah raga Kab. Enrekang. Berdasarkan Perda Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Keduaatas Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 6 Tahu 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Enrekang, urusan Penanaman Modal di gabung dengan PTSP sehingga nomen klturnya menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Enrekang. Padatahun 2014 Bupati Enrekang mengeluarkan Peraturan Bupati yang mengatur tentang pendelegasian kewenangan penandatanganan izin kepada Kepala DPMPTSP. Dengan Peraturan Bupati tersebut maka semua perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah didelegasikan ke KPMPTSP.

Berkat perhatian pemerintah daerah dan juga support dari SIPS Program, maka pada Tahun 2014 telah selesai di bangun kantor yang lebih representative yang akan di tempat ioleh KPMPTSP Kabupaten Enrekang, tepatnya di Kompleks Kantor Bupati Lama di Pinang. Pada UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan PP No. 18 Tahun 2014 tentang Perangkat Daerah maka Pada bulan September 2016 Pemerintah Kabupaten Enrekang telah melakukan perubahan sekaligus meningkatkan status Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

6. Visi Misi Dinas Penanaman Modal Dan pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Enrekang

a. Visi

Sebagai lembaga yang menjunjung tinggi kesederhanaan, transparansi, ketepatan, kualitas pelayanan publik .

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan publik
- 2) Mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dan pelayanan publik
- 3) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik
- 4) Meningkatkan mutu aparatur yang profesional

C. Hasil Penelitian Program Perizinan berbasis *online single submission* atau OSS

Layanan *online single submission* atau OSS adalah pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi secara *e-government* dengan seluruh kementerian atau lembaga hingga pemerintah daerah di Indonesia. Sehingga perizinan berusaha akan lebih cepat dan proses izinnnya dipantau langsung oleh Pemerintah Pusat. layanan program *Online Single Submission (OSS)* Ini Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan. Perizinan usaha yang sebelumnya memakan waktu berbulan-bulan dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit.

Dengan adanya layanan program *Online Single Submission (OSS)* Ini Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan. Perizinan usaha yang

sebelumnya memakan waktu berbulan-bulan dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Kelebihan OSS yang dirasakan oleh masyarakat atau pelaku usaha yaitu memperoleh perizinan usaha dengan waktu yang singkat tanpa perlu repot mengatri dan tidak perlu membawa dokumen fisik karena seluruh data sudah direkam dan dapat diisi melalui sistem OSS.

Biasanya layanan berbantuan atau pendampingan dilaksanakan di lingkungan kantor saja pada saat pemohon izin datang untuk mengurus perizinan di ruang pelayanan DPMPTSP Kabupaten Enrekang. Tetapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjalankan Program yang layanan berbantuan atau pendampingan dengan turun langsung ke kelurahan dan desa atau dengan kata lain jemput bola untuk memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerapan inovasi program *Online Single Submission (OSS)* bagi pelaku UMKM, pengumpulan data yang diperoleh dari instrumen pengumpulan dan berupa konfirmasi melalui wawancara langsung, serta informasi sekunder yang diperoleh dari pelayanan perizinan untuk pelaku UMKM di Kabupaten Enrekang. indikator teori efektivitas program sebagai berikut.

1. Keberhasilan Program

Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelayanan berbasis digital Oss yang di terapkan oleh pemerintah kabupaten Enrekang sesuai dengan arah tujuan kebijakan yang telah di rumuskan. Keberhasilan program dapat dikatakan efektif jika impact dari program sebelumnya mempunyai keunggulan atau peningkatan.

Ketertarikan pelayanan perizinan untuk pelaku usaha sebelum adanya program perizinan usaha berbasis digital OSS, biasanya pelayanan berbantuan atau pendampingan dilaksanakan di lingkungan kantor saja pada saat pemohon izin datang untuk mengurus perizinan di ruang pelayanan DPMPTSP Kabupaten Enrekang.

Untuk dapat mengetahui bagaimana standar efektivitas pelayanan perizinan untuk pelaku usaha di Kabupaten Enrekang yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, maka penulis melakukan wawancara kepada informan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang yang mengatakan:

“Sebelum ada Inovasi pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik (OSS), Masyarakat di Kabupaten Enrekang yang akan membuat atau menerbitkan suatu usaha baik itu individu maupun kelembagaan di haruskan untuk ke kantor agar mendapatkan pelayanan.”(Hasil wawancara penulis KD, 5 Mei 2023).

Pemerintah pusat menciptakan sistem pelayanan berusaha berbasis *e-government* guna menjawab permasalahan lambatnya pelayanan perizinan di berbagai daerah di Indonesia, Khususnya pada Dinas Penanaman Modal. Oleh karena itu sistem perizinan berusaha menggunakan sistem *e-government* disebut *Online Single Submission (OSS)*. Hal tersebut juga di bahas dalam wawancara oleh Kabid Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang yang menerangkan sebagai berikut:

“Cara penerapan agar pelayanan perizinan berbasis oss dapat berhasil, kami dalam mendampingi pemohon melakukan registrasi perangkat OSS secara sigap, kemudian pemohon cukup duduk dan menjawab pertanyaan serta mengisi data-data yang di butuhkan dalam pengurusan secara online, langkah selanjutnya, data tersebut akan di proses oleh pihak PTSP sampai surat izin

pemohon di terbitkan” (Hasil waswancara penulis kepada FM, 5 mei 2023).

Berdasarkan wawancara di atas dapat di tarik garis besar bahwa OSS adalah inovasi pendataan digital perizinan usaha dari pemerintah pusat, yang bertujuan agar sistem pelayanan perizinan usaha berbasis *e-government* dapat mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada sebelumnya.

“Menurut saya sendiri waktu saya membuat surat izin untuk usaha saya pelayanannya itu sangat cepat sudah tidak perlu repot” datang ke kantor, sudah tidak membutuhkan banyak berkas dan waktu selesainya juga sudah lebih cepat dari yang dulu, kalau terkait tentang sosialisasi itu ada biasanya dengan berkordinasi ke camat, lurah dan desa (Hasil wawancara penulis kepada FM, 5 mei 2023).

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang di lakukan oleh penulis terkait dengan indikator keberhasilan program efektivitas pelayanan perizinan OSS bagi pelaku usaha pemula di Kabupaten Enrekang dapat disimpulkan keberhasilan program pelayanan perizinan OSS bagi pelaku usaha pemula di Kabupaten Enrekang dapat di katakan efektif dengan melihat kemampuan Dinas DPMPTSP Kabupaten Enrekang memberikan pelayanan serta mendampingi pengaplikasian pelayanan *Online Single Submission (OSS)*.

2. Keberhasilan Sasaran

Kelangsungan dilihat menurut perspektif pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian pada sudut pandang hasil, menyiratkan bahwa kecukupan dapat diperkirakan sejauh mana tingkat hasil dalam strategi dan teknik asosiasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk dapat mengetahui bagaimanana standar efektivitas pelayanan peizinan untuk pelaku usaha di Kabupaten Enrekang yang di laksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, maka penulis melakukan wawancara kepada informan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang yang mengatakan:

“Tentunya dalam hal sasaran kami dari pemerintah terlait dengan pelayanan prizinan usaha beberbasis digital OSS, kami sasarkan kepada masyarakat Kabupaten Enrekang yang memiliki Usaha.(Hasil wawancara penulis kepada Inforaman KD. 15 Mei 2023)”

Berdasarkan Wawancara di atas bahwa sasaran dalam program perizinan berbasis elektronik di peruntukan untuk para pelaku usaha pemula yang ada di Kabupaten Enrekang. Sebagaimana aspek dalam menentukan sasaran palayanan perizinan dapat diketahui, yaitu :

- 1) Tercapainya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan.
- 2) Berkurangnya konflik dan sengketa hukum.
- 3) Tercapainya kemudahan akses pelayanan perizinan.
- 4) Tercapainya koordinasi dan keterpaduan antara satuan kerja perangkat daerah dalam penyelenggaraan perizinan.

Hal lain di katakan oleh Kabid Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang yang menerangkan sebagai berikut:

“Transisinya model pelayanan langsung dengan berbasis online di disarkan dapat memberikan kemudahan kemudahan dalam hal perizinan usaha untuk masyarakat, dengan cepat, terbuka dan juga sesuai dengan tugas pokok dan fungsi DPM-PTSP untuk memenuhi tingkat kepuasan masyarakat.(Hasil wawancara penulis kepada Informan FM, 15 Mei 2023)”

Hasil wawancara di atas menyebutkan bahwa sasaran dalam implementasi program pelayanan perizinan berbasis digital dapat memberikan kemudahan kemudahan dalam hal perizinan usaha untuk masyarakat. Terkait hal di atas, tampilan web aplikasi pelayanan perizinan untuk pelaku usaha pemula di dapat di lihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 4.1 Tampilan Pelayanan Perizinan OSS





(Sumber: DPMPTSP, Kabupaten Enrekang 2023)

Sejalan dengan apa yang di sampaikan oleh Narasumber di atas, penulis juga melakukan Wawancara terhadap masyarakat IA (pelaku usaha makanan cepat-saji) yang mengatakan:

“Saya dulunya waktu mengurus surat izin usaha saya belum dapat pelayanan online. Kemungkinan prosedur tersebut tidak tersampaikan ke saya, pada saat saya dulu buat izin usaha karena sudah lama saya buat izin usaha. Dan setelah di terapkan nya pelayanan surat izin usaha kita jadi kurang memahami karena hal tersebut menajdi hal baru dalam mengurus surat izin usaha”(Hasil wawancara penulis kepada Informan IA. 15 mei 2023)”

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang di lakukan oleh penulis terkait dengan indikator sasaran program efektivitas pelayanan perizinan OSS bagi pelaku usaha pemula di Kabupaten Enrekang dapat disimpulkan sasaran dalam program perizinan berbasis OSS di peruntukan untuk para pelaku usaha pemula yang ada di Kabupaten Enrekang dengan memberikan kemudahan kemudahan dalam hal perizinan usaha untuk masyarakat.\

3. Kepuasan Terhadap Program

Pemenuhan diketahui bahwa dasar kecukupan yang menyinggung kemajuan rancangan dalam menangani kebutuhan klien. Pemenuhan dirasakan oleh klien dengan sifat barang atau administrasi yang dibuat. Semakin baik kualitas barang dan jasa yang diberikan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh klien, yang dapat memberikan keuntungan.

Kepuasan para pelaku usaha pemula di Kabupaten Enrekang dapat di ketahui setelah melakukan sebuah wawancara kepada informan pelaku usaha yang telah mengurus surat izin usaha di Kantor Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang sebagai berikut:

“Saya rasa dengan adanya pelayanan perizinan berbasis online OSS membuat saya tidak repot lagi dalam mengurus surat perizinan, dan juga dengan terdaptarnya usaha saya di pemerintah juga mendapatkan beberapa pelatihan pengembangan UMKM tahun lalu dari program pemerintah.”(Hasil wawancara penulis kepada Informan IA. 15 mei 2023)”

Berdasarkan wawancara di atas, juga selaras dengan apa yang di sampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang

“Pelayanan terintegritas dapat di wujudkan dengan para pelaku usaha yang terdaftar melalui aplikasi OSS itu kemudian dapat di data dengan baik, dan juga bila ada program pemerintah terkait pengembangan UMKM di Kabupaten Enrekang, sasaran program tersebut dapat lebi mudah denganmemanfaatkan hasil OSS untuk melihat Pelaku Usaha yang ada di Kabupaten Enrekang.(Hasil Wawancara penulis kepada Informan KD. 15 mei 2023)”

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang di lakukan oleh penulis terkait dengan indikator tingkat kepuasan pelayanan perizinan OSS bagi pelaku usaha pemula di Kabupaten Enrekang dapat disimpulkan tingkat kepuasan masyarakat dapat di kategorikan sangat baik dengan legalitas usaha yang di miliki serta adanya

program pembinaan dari Pemerintah Daerah bagi pelaku usaha yang telah terdaftar di website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

4. Tingkat Input Dan Hasil

Kecukupan tingkat info dan hasil harus terlihat dari penelitian antara informasi (input) dan hasil (yield). Dengan asumsi bahwa hasilnya lebih menonjol daripada informasinya, itu mungkin dianggap produktif dan sebaliknya dengan asumsi bahwa informasi itu lebih penting daripada hasilnya, itu cenderung boros. Merupakan pengukuran dimana input dan hasil menjadi pembanding dalam berjalannya suatu program. Sedangkan jika hasil lebih besar maka dikatakan efektif.

Untuk dapat mengetahui bagaimanana input hasil penerapan pelayanan perzinan untuk pelaku usaha pemula di Kabupaten Enrekang yang di laksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, maka penulis melakukan wawancara kepada informan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang yang mengatakan

“Tentunya dalam hal sasaran kami dari pemerintah terkait dengan pelayanan perzinan usaha berbasis digital OSS, kami sasarkan kepada masyarakat Kabupaten Enrekang yang memiliki Usaha.(Hasil wawancara penulis kepada Informan KD. 15 mei 2023)”

Tabel 4.3 Rincian Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui OSS Januari - Desember Tahun Anggaran 2021 dan 2022

Januari – Desember Tahun 2021			
No	BULAN	IZIN	JUMLAH
1	JANUARI	NIB	19
2	FEBRUARI	NIB	28
3	MARET	NIB	27
4	APRIL	NIB	25
5	MEI	NIB	9
6	JUNI	NIB	21
7	JULI	NIB	29
8	AGUSTUS	NIB	122
9	SEPTEMBER	NIB	201
10	OKTOBER	NIB	369
11	NOVEMBER	NIB	459
12	DESEMBER	NIB	389
TOTAL			1695
Januari – Desember Tahun 2022			
No	BULAN	IZIN	JUMLAH
1	JANUARI	NIB	336
2	FEBRUARI	NIB	171
3	MARET	NIB	181
4	APRIL	NIB	188
5	MEI	NIB	202
6	JUNI	NIB	440
7	JULI	NIB	270
8	AGUSTUS	NIB	252
9	SEPTEMBER	NIB	168
10	OKTOBER	NIB	296
11	NOVEMBER	NIB	266
12	DESEMBER	NIB	346
TOTAL			3116

(Sumber: DPM-PTSP Kabupaten Enrekang, 2023)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa dari tahun 2021 bulan januari sampai dengan desember, tercatat 1695 pelaku usaha di Kabupaten Enrekang yang sudah terdaftar di nomor induk berusaha (NIB) melalui registrasi layanan berbasis *e-government (online)*. Dan ada peningkatan yang signifikan di tahun setelahnya dengan total pelaku usaha yang terdaftar berjumlah 3116.

Sejalan dengan apa yang di sampaikan oleh Narasumber di atas, penulis juga melakukan wawancara terhadap masyarakat IA (pelaku usaha makanan cepat-saji) yang ikut merasakan penerapan pelayanan perizinan OSS bagi pelaku usaha Pemelua Di Kabupaten Enrekang.

“Setelah kami mengurus surat izin usaha di wesite resmi, kami kemudian memiliki nomor induk berusaha sebagai legalitas izin usaha yang kami bangun” (Hasil wawancara penulis kepada Informan IA. 15 Mei 2022)”

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang di lakukan oleh penulis terkait dengan tingkat input dan hasil efektivitas penerapan layanan berbasis *e-government* (OSS) di Kabupaten Enrekang dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi layanan izin usaha berbasis (*e-government*) dapat teruji dengan melihat pelaku usaha yang telah terdaftar di NIB (nomer induk berusaha) dengan memanfaatkan inovasi tim jalarambang dan tim pesan baik sebagai pendukung layanan OSS pusat, agar memiliki legalitas dan memudahkan untuk mengakses hal-hal yang terkait di bidang administratif., pemerintah dapat dengan mudah memberikan program-program yang membantu pelaku usaha (UMKM).

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Sejauh mana asosiasi melakukan kewajibannya untuk mencapai tujuannya. Untuk situasi ini, ini diketahui bahwa evaluasi keseluruhan dengan aturan urutan tunggal apa pun yang dianggap bijaksana dan menghasilkan penilaian keseluruhan tentang kelangsungan hierarkis.

Dalam aspek pencapaian tujuan merupakan penilaian umum dalam efektivitas organisasi. Efektivitas program dapat berjalan dengan adanya keterampilan operasional dalam melaksanakan program yang sesuai dengan tujuan

yang diharapkan. Efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat pengukuran keberhasilan suatu instansi atau lembaga dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Campbell, 1989). mengevaluaisaipelayanan izin usaha berbasis *e-government* (OSS) di kabupaten Enrekang sehingga proyeksi kedepan program, masalah-masalah sebelumnya agar program layanan perizinan usaha dapat berkesinambungan (berlanjut).

Untuk memberikan penjelasan tentang layanan berbasis *e-government* dalam konteks keberhasilan secara menyeluruh yang di terapkan oleh kantor Dinas Penanaman Modal dan Satu Pintu Kabupaten Enrekang maka di lakukanlah wawancara dengan Informan kepala Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

“Kami selaku penyedia layanan selalu melakukan rapat pertriwulan untuk mengevaluasi kinerja dari kami. terkhusus untuk pelayanan inovasi izinusaha akan terus menidak lanjuti problem-problem dalam melayani pelaku usaha di kabupaten Enrekang. (Hasil wawancara penulis kepada Informan FM. 15 mei 2023).

Demikian juga di informan berinisial IA (pelaku usaha) yang menyampaikan dalam wawancara bahwa:

“Hal yang perlu di perhatikan oleh pemerintah dalam menjalankan inovasi-inovasi melalui akses internet untuk pelaku UMKM yang keuntungannya tidak hanya sebuah wacana atau pemberitahuan semata. Tapi juga di realisasikan, di jalankan dan sampaikan oleh pelaku usaha terkait hal-hal administratif”(Hasil wawancara penulis kepada Informan IA. 15 mei 2023).

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang di lakukan oleh penulis terkait dengan indikator keberhasilan secara menyeluruh dalam menerapkan pelayanan perizinan usaha penulis menyimpulkan bahwa keberhasilan program OSS dapat efektif di karenakan adanya rapat evaluasi per 3 bulan yang di lakukan oleh kantor

Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu pintu Kabupaten Enrekang terkait dengan kinerja pelayanan terkhusus inovasi pelayanan berbasisi OSS.

D. Pembahasan Penelitian

Dalam pembahasan ini akan membahas dari hasil penelitian tentang implementasi program bantuan dana pendidikan di kantor Baznas Kabupaten Enrekang, di mana peneliti menggunakan 5 indikator teori implementasi yaitu standar ukuran kebijakan, sumber daya, karakteristik pelaksana, sikap para pelaksana, dan informasi implementasi program. Berdasarkan pengamatan literatur dan observasi lapangan, terdapat beberapa kelemahan pengimplementasian yang ada di lapangan yaitu: menjadi permasalahan yang ingin diketahui dan di analisis dengan, mengumpulkan data-data berkaitan tentang implementasi program dalam satu organisasi, adapun pembahasan dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Keberhasilan Program

Sebagaimana telah di sebutkan oleh penulis sebelumnya efektivitas keberhasilan program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelayanan berbasisi digital Oss yang di terapkan oleh pemerintah kabupaten Enrekang sesuai dengan arah tujuan kebijakan yang telah di rumuskan. Keberhasilan program dapat dikatakan efektif jika impact dari program sebelumnya mempunyai keunggulan atau peningkatan.

Diketahui Pemerintah pusat menciptakan sistem pelayanan berusaha berbasisi *e- government* guna menjawab permasalahan lambatnya pelayanan perizinan di berbagai daerah di Indonesia, Khususnya pada Dinas Penanaman. Oleh karena itu

sistem perizinan berusaha menggunakan sistem *e-government* disebut *Online Single Submission (OSS)*. keberhasilan program pelayanan perizinan OSS bagi pelaku usaha pemula di Kabupaten Enrekang dapat dikatakan efektif dengan melihat kemampuan Dinas DPMPTSP Kabupaten Enrekang memberikan pelayanan serta mendampingi pengaplikasian pelayanan *Online Single Submission (OSS)*.

Efektivitas keberhasilan program perizinan berusaha menggunakan sistem *e-government* penting diketahui dalam mengimplementasikan suatu program. Hal tersebut selaras dengan penelitian yang relevan dengan judul penulis (Sholihah, 2021) dengan judul “Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Berbasis Online Terhadap Usaha Kecil Dan Menengah (Studi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang Hari)” yang menerangkan bahwa efektivitas penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha kecil dan menengah berbasis online diukur berdasarkan keberhasilan program.

2. Keberhasilan Sasaran

Indikator Ke 2 yaitu keberhasilan sasaran, merupakan kelangsungan dilihat menurut perspektif pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian pada sudut pandang hasil, menyiratkan bahwa kecukupan dapat diperkirakan sejauh mana tingkat hasil dalam strategi dan teknik asosiasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Terdapat aspek dalam menentukan sasaran pelayanan perizinan dapat diketahui, meliputi tercapainya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan, berkurangnya konflik dan sengketa hukum, tercapainya kemudahan akses pelayanan perizinan, dan tercapainya koordinasi dan keterpaduan antara

satuan kerja perangkat daerah dalam penyelenggaraan perizinan.

Berikut langkah atau alur pelayanan perizinan bagi pelaku usaha pemula sebagai berikut

1. Pemohon membuka website dpmptsm.enrekang.co.id
2. Pemohon mendownload formulir dan mengisinya
3. Upload formulir dan form berkas lainnya
4. Verifikasi pemohon
5. Proses berkas
6. Cek status izin di website dpmptsm.enrekang.co.id
7. Pengambilan surat izin usaha

Hasil Penelitian penulis menjelaskan sasaran dalam program perizinan berbasis OSS di peruntukan untuk para pelaku usaha pemula yang ada di Kabupaten Enrekang dengan memberikan kemudahan dalam hal perizinan usaha untuk masyarakat. Hasniati, S. M. (2010) juga menerangkan konsep *e-government* tidak hanya membawa perubahan kinerja bagi pemerintah kepada masyarakatnya, tetapi lebih dari itu adanya transformasi pendekatan penyelenggaraan dari yang sebelumnya berpusat di pemerintah, menuju pelayanan yang berpusat pada masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat, bebas pungli merupakan harapan semua masyarakat kepada pemerintah sebagai penyedia layanan.

3. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan terhadap program pemenuhan diketahui bahwa dasar kecukupan yang menyinggung kemajuan rancangan dalam menangani kebutuhan klien. Pemenuhan dirasakan oleh klien dengan sifat barang atau administrasi yang dibuat.

Efektivitas kepuasan program hingga saat ini telah menjadi bagian integral dalam visi, misi, tujuan, positioning statement, dan berbagai hal lainnya dalam sebuah perusahaan

Terkait dengan indikator tingkat kepuasan pelayanan perizinan OSS bagi pelaku usaha pemula di Kabupaten Enrekang, Pelayanan terintegritas dapat di wujudkan dengan para pelaku usaha yang terdaftar melalui aplikasi OSS itu kemudian dapat di data dengan baik, dan juga bila ada program pemerintah terkait pengembangan UMKM di Kabupaten Enrekang. Tingkat kepuasan masyarakat dapat di kategorikan sangat baik dengan legalitas usaha yang di miliki serta adanya program pembinaan dari Pemerintah Daerah bagi pelaku usaha yang telah terdaftar di website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Selaras dengan penelitian yang relevan dengan judul penulis Syafril, S. (2021) dengan judul “Efektivitas Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi” yang menerangkan bahwa efektif melalui program *Online Single Submission* (OSS) karena lebih memudahkan pemerintah untuk mendata pelaku usaha. Temuan di atas menjelaskan indikator kepuasan dari teori efektivitas oleh Cambel J.P, (1989) dapat di gunakan dalam mengukur efektivitas pelayanan karena semakin baik kualitas barang dan jasa yang diberikan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh klien, yang dapat memberikan keuntungan.

4. Tingkat Input Dan Hasil

Indikator selanjutnya yaitu tingkat dan hasil, Merupakan pengukuran dimana input dan output menjadi pembandingan dalam berjalannya suatu program. Sedangkan jika output lebih besar maka dikatakan efektif. Kecukupan tingkat info dan hasil harus terlihat dari penelitian antara informasi (input) dan hasil. Dengan asumsi bahwa hasilnya lebih menonjol daripada informasinya, itu mungkin dianggap produktif dan sebaliknya dengan asumsi bahwa informasi itu lebih penting daripada hasilnya.

Hasil Penelitian penulis menjelaskan penerapan inovasi layanan izin usaha berbasis (*e-government*) dapat teruji dengan melihat pelaku usaha yang telah terdaftar di NIB (nomer induk berusaha) dengan memanfaatkan inovasi tim jalarambang dan tim pesan baik sebagai pendukung layanan OSS pusat, agar memiliki legalitas dan memudahkan untuk mengakses hal-hal yang terkait di bidang administratif., pemerintah dapat dengan mudah memberikan program-program yang membantu pelaku usaha (UMKM).

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh merupakan penilaian umum dalam efektivitas organisasi. Efektivitas program dapat berjalannya dengan adanya keterampilan operasional dalam melaksanakan program yang sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat pengukuran keberhasilan suatu instansi atau lembaga dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sebagaimana dalam hasil pengumpulan data dalam penelitian ini, keberhasilan secara menyeluruh dalam menerapkan pelayanan perizinan usaha penulis menjelaskan bahwa keberhasilan program *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dapat efektif di karenakan adanya rapat evaluasi per 3 bulan yang di lakukan oleh kantor Dinas Penanamn Modal dan Pelayanan Terpadu pintu Kabupaten Enrekang terkait dengan kinerja pelayanan terkhusus inovasi pelayanan berbasis *Online Single Submission* (OSS).

Hal berbeda di sampaikan oleh (Sholihah, 2021) tentang pencapaian tujuan menyeluruh, belum bisa dikatakan efektif dalam penelitiannya di karenakan masih banyak pelaku usaha yang tidak mengetahui adanya website DPMPTSP dan link perizinan OSS. kebutuhan pengembangan perizinan online di objek peneliti.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan penelitian yang telah diuraikan dan dikemukakan pada bab sebelumnya maka penelitian dapat membuat sebuah kesimpulan sebagai berikut:

1. Keberhasilan Program

Keberhasilan program pelayanan perizinan OSS bagi pelaku usaha pemula di Kabupaten Enrekang dapat di katakan efektif dengan melihat kemampuan Dinas DPMPSTP Kabupaten Enrekang memberikan pelayanan serta mendampingi pengaplikasian pelayanan *Online Single Submission (OSS)*.

2. Sasaran

Sasaran dalam program perizinan berbasis OSS di peruntukan untuk para pelaku usaha pemula yang ada di Kabupaten Enrekang dengan memberikan kemudahan kemudahan dalam hal perizinan usaha untuk masyarakat.

3. Kepuasan Program

Tingkat kepuasan masyarakat dapat di kategorikan sangat baik dengan legalitas usaha yang di miliki serta adanya program pembinaan dari Pemerintah Daerah bagi pelaku usaha yang telah terdaftar di website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

4. Input dan Hasil

Penerapan inovasi layanan izin usaha berbasis dapat teruji dengan melihat pelaku usaha yang telah terdaftar di NIB (nomer induk berusaha) dengan memanfaatkan inovasi tim jalarambang dan tim pesan baik sebagai pendukung layanan OSS pusat, agar memiliki legalitas dan memudahkan untuk mengakses hal-hal yang terkait di bidang administratif., pemerintah dapat dengan mudah memberikan program-program yang membantu pelaku usaha (UMKM).

5. Keberhasil Secara Menyeluruh

Keberhasilan program OSS dapat efektif di karenakan adanya rapat evaluasi per 3 bulan yang di lakukan oleh kantor Dinas Penanamn Modal dan Pelayanan Terpadu pintu Kabupaten Enrekang terkait dengan kinerja pelayanan terkhusus inovasi pelayanan berbasisi OSS.

B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran dari penelitian ini sebagai berikut:.

1. Disarankan DPMPTSP Kabupaten Enrekang meningkatkan SDM dan pemahaman tentang penggunaan aplikasi *e-goverment* di pelosok kecamatan, desa yang minim pengetahuan tentang perizinan berbasisi e-government (OSS).
2. Perlunya pemerintah dalam mengelolah SDM pelaksana kebijakan, Sumber dana yang di perlukan, dan pelayanan yang memauskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Mahsyar (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik, Vol. I, No. 2, Oktober 2011
- Al-Naimat, A. M., Abdullah, M. S., & Ahmad, M. K. (2013). *the Critical Success Factors for E-Government Implementation in Jordan*. Computing & Informatics, 4th International Conference, 2013, August, 391–398.
- Ani Sri Rahayu, Pengantar Pemerintahan Daerah: Kajian Teori, Hukum dan Aplikasinya, Jakarta: Sinar Grafika, 2018.
- Atthahara, H. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta*. Jurnal Politikom Indonesiana, 3(1), 66–77. <https://doi.org/10.35706/jpi.v3i1.1412>
- Atus Sholihah, K., Masburiyah, M., & Nurman, N. (2021). *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Berbasis Online Terhadap Usaha Kecil dan Menengah (Studi Dinas Penanaman Modal*
- Cambel, J.P. 1989. Riset Dalam Efektivitas Organisasi, terjemahan Sahat Simamora. Jakarta: Erlangga.
- Erdina, T. V., & Hariani, D. (2017). Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 334-354.
- Hasniati, S. M. (2010). *Kebijakan Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government (E-Service) di Makassar*. Jurnal Pekomnas ISSN: 1411-0385
- Kurniati, N. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Investasi Di Kota Mataram. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 2(2), 71-81.
- Marta, Z. (2022). *Penegakan Hukum Perizinan Terhadap Pemanfaatan Rencana Tata Ruang Wilayah (Rtrw) Di Kabupaten Kaur Dan Perspektif Siyasa Dusturiyah (Studi Izin Usaha Perikanan)* (Doctoral dissertation, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu).
- Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan Penanaman Modal pasal 10.
- Purwani, F. (2014). Tahapan Pengembangan E-government Dalam Pendidikan. *Wardah: Jurnal Dakwah dan Kemasyarakatan*, 15(1), 45-57.

Rangkuti, E. Y. (2019). Efektivitas Program Sistem Administrasi Online Single

Submission Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai.[skripsi]. Medan. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Syafrial, S. (2021). Efektivitas *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) KotaJambi. *Tanah Pilih, 1*(2), 108-124.

Steers, M Richard. (1985). Efektivitas Organisasi Perusahaan. Jakarta: Erlangga.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal



LAMPIRAN



Lampiran I



RIWAYAT HIDUP



Muh Qiswa Akbar AR Lahir pada tanggal 07 Juni 1998 di Kabupaten Enrekang provinsi Sulawesi selatan. Anak 2 dari 3 bersaudara, anak dari pasangan bapak A.Abd Rahman dan Ibu Asra Laila. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 116 Enrekang pada tahun 2010. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Enrekang dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Enrekang dan lulus pada tahun 2016. Kemudian pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Strata 1 (S1).



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Muh Qiswa Akbar.Ar

Nim : 105611114516

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	23 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	7 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 19 Agustus 2023

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

Nursimah, S.Hum., M.I.P
NBN: 964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

BAB I Muh Qiswa Akbar.Ar

105611114516

by Tahap Tutup



Submission date: 18-Aug-2023 04:05PM (UTC+0700)

Submission ID: 2147483201

File name: BAB_I_QISWA.docx (22.49K)

Word count: 1363

Character count: 9162

ORIGINALITY REPORT

9%



0%

3%

9%

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

PUBLICATIONS

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



1

123dok.com

Internet Source

3%

2

repository.politanisamarinda.ac.id

Internet Source

2%

3

pt.scribd.com

Internet Source

2%

4

Submitted to Universitas Islam Malang

Student Paper

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches 2%



BAB II Muh Qiswa Akbar.Ar

105611114516

by Tahap Tutup



Submission date: 18-Aug-2023 04:07PM (UTC+0700)

Submission ID: 2147483644

File name: BAB_II_QISWA.docx (70.61K)

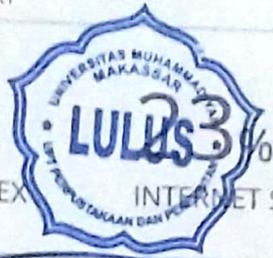
Word count: 4011

Character count: 27789

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX



INTERNET SOURCES

15%

PUBLICATIONS

22%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	11%
2	core.ac.uk Internet Source	5%
3	repository.umsu.ac.id Internet Source	2%
4	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	2%
5	www.kompasiana.com Internet Source	2%
6	www.sciencegate.app Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

BAB III Muh Qiswa Akbar.Ar

105611114516

by Tahap Tutup



Submission date: 18-Aug-2023 04:07PM (UTC+0700)

Submission ID: 2147483825

File name: BAB_III_QISWA.docx (22.73K)

Word count: 968

Character count: 6461

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX



12%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



1

core.ac.uk
Internet Source

3%

2

Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas
Indonesia
Student Paper

2%

3

Submitted to Southville International School
and Colleges
Student Paper

2%

4

jurnal.ucy.ac.id
Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%



BAB IV Muh Qiswa Akbar.Ar

105611114516

by Tahap Tutup



Submission date: 18-Aug-2023 04:09PM (UTC+0700)

Submission ID: 2147484240

File name: BAB_IV_QISWA.docx (558.25K)

Word count: 4622

Character count: 30137

ORIGINALITY REPORT

7 %

SIMILARITY INDEX



INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCE

turnitin

1

Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji
Student Paper

3%

2

Submitted to Universitas Amikom
Student Paper

2%

3

vdocuments.net
Internet Source

2%

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On

Exclude matches



BAB V Muh Qiswa Akbar.Ar

105611114516

by Yahap Tutup



Submission date: 18-Aug-2023 04:10PM (UTC+0700)

Submission ID: 2147484563

File name: BAB_V_QISWA.docx (18.85K)

Word count: 311

Character count: 1993

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX



3%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

dpmptsp.wonogirikab.go.id
Internet Source

4%

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches < 2%

