

## PELAKSANAAN ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMBAWA

Sri Nurhidayati<sup>1</sup>, Daffa Febrian Bimantara<sup>2\*</sup>, Edrial<sup>3</sup>

123Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia

Penulis Korespondensi: [daffamemoria@gmail.com](mailto:daffamemoria@gmail.com)

### Article Info

#### Article History

Received: 13 November 2024

Revised: 19 Desember 2024

Published: 30 Desember 2024

#### Keywords

Pelayanan Publik;

Perizinan;

Penanaman Modal;

### Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh undang undang cipta kerja pasal 350 ayat 2 tentang dalam pelayanan perizinan berusaha, daerah membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu. Pelayanan perizinan berusaha wajib menggunakan sistem secara elektronik sesuai standar yang ditentukan pemerintah pusat. Di Dinas Penanaman modal dan perizinan terpadu satu pintu (DPMPSTP) sudah menerapkan pelayanan secara online, namun masih ada beberapa masalah yang ditemukan di masyarakat. Beberapa masyarakat masih belum bias mengoperasikan Online Single Submission (OSS). Tujuan penelitian ini adalah 1).Untuk mendeskripsikan Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa, 2).Untuk mengidentifikasi faktor penghambat Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menemukan bahwa di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu memiliki Kualitas SDM yang Kurang Optimal, Sarana dan Prasarana yang Terbatas dan keterbatasan anggaran. Pelayanan Online Single Submission (OSS) dalam pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kabupaten Sumbawa belum berjalan optimal. Kendala utama yang dihadapi masyarakat adalah minimnya pemahaman teknologi, yang membuat sebagian besar warga masih membutuhkan bantuan langsung dari petugas di kantor dinas. Meski layanan tatap muka tersedia, keterbatasan jumlah dan pengetahuan petugas dalam menggunakan sistem OSS. Masyarakat berharap ada perbaikan berupa panduan yang lebih mudah diakses, penguatan infrastruktur jaringan, dan peningkatan pelatihan untuk petugas. Optimalisasi ini diharapkan dapat memperlancar pelayanan OSS sehingga lebih efektif dan efisien bagi seluruh lapisan masyarakat.

### PENDAHULUAN

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi salah satu aspek penting yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai pintu masuk utama untuk proyek konstruksi, IMB tidak hanya menjadi perwujudan legalitas, tetapi juga mencerminkan kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Sistem perizinan IMB menjadi faktor krusial yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan, baik secara positif maupun negatif, tergantung pada seberapa efisien, transparan, dan berorientasi pada keberlanjutan sistem tersebut. Menurut ketentuan undang-undang yang berlaku yaitu pasal 8 ayat (1) UU No 28 tahun 2002 tentang bangunan gedung, setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan

administratif yang meliputi: Status hak atas Tanah, dan atau izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah, Status kepemilikan bangunan gedung dan Izin mendirikan bangunan gedung. Izin Mendirikan Bangunan atau disingkat IMB memiliki peran penting yang tidak bisa diremehkan bagi pembangunan Bangunan Gedung. Pengaturan tentang Izin Mendirikan Bangunan diatur

dalam; UU No 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, PP No 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan UU No.28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung, Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) No. 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia No 05/PRT/M/2016 Tentang Izin Mendirikan Bangunan Gedung.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa yang berperan aktif dalam penataan Ruang kota dan peningkatan kualitas pelayanan diukur dalam efektivitas pelayanan yang mampu mencapai hasil maksimal sesuai dengan tujuan dan sasaran kerja yang ditetapkan dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa membantu Pemerintah Daerah melaksanakan urusan pemerintahan bidang penataan ruang yang menjadi kewenangan Dinas atau instansi tersebut. Namun dari segi peraturan atau pelayanan yang di berikan pemerintah Kabupaten Sumbawa dalam hal ini Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa masih banyak di temukan kasus-kasus seperti pelanggaran bangunan Daerah seperti ditemukannya beberapa bangunan yang tidak memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Padahal diketahui IMB sangat diperlukan agar terhindar dari Razia bangunan ilegal serta tertib dalam membantu peran pemerintah dalam penataan bangunan .

Terdapat masalah dalam mengakses situs untuk mendaftar Izin Mendirikan Bangunan. Masalah seperti membutuhkan waktu yang lama untuk memuat halaman website (<http://pmpstpsumbawakab.go.id>) bForm pendaftaran IMB yang tidak bisa di download. Masalah ini membuat pelayanan menjadi tidak efisien. Berdasarkan latar belakang tersebutlah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Sistem Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Mendukung Pembangunan Berkelanjutan Di Kabupaten Sumbawa “.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan analisis. Deskriptif dalam penelitian kualitatif berarti menggambarkan dan menjabarkan peristiwa, fenomena dan situasi sosial yang diteliti. Analisis berarti memaknai dan menginterpretasikan serta membandingkan data hasil penelitian. Beberapa definisi penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Nugrahani,2008) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang- orang dan perilaku yang diamati. Kemudian Creswell dalam (Murdiyanto, 2020) mendefinisikan penelitian kualitatif

sebagai proses penyelidikan suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Penelitian kualitatif juga didefinisikan sebagai suatu strategi pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol maupun deskripsi tentang suatu fenomena, fokus dan multimetode, bersifat alami dan holistik, mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif dalam penelitian ilmiah (Sidiq & Choiri, 2019). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu teknik penelitian yang menggunakan narasi atau kata-kata dalam menjelaskan dan menjabarkan makna dari setiap fenomena, gejala, dan situasi sosial tertentu. Dalam Penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen kunci untuk memaknai dan menginterpretasikan setiap fenomena, gejala dan situasi sosial tertentu. Karena itu peneliti perlu menguasai teori untuk menganalisis kesenjangan yang terjadi antara konsep teoritis dengan fakta yang terjadi.

## PEMBAHASAN

### 1. Pelaksanaan Sistem Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Mendukung Pembangunan Berkelanjutan Di Kabupaten Sumbawa

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyediakan tiga jenis pelayanan utama yang dirancang untuk mendukung perkembangan usaha dan investasi di Kabupaten Sumbawa. Pertama, pelayanan perizinan berusaha, yang mencakup izin-izin yang diperlukan oleh pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan bisnisnya, seperti Izin Usaha dan Izin Operasional. Kedua, pelayanan perizinan non berusaha, yang melayani kebutuhan izin yang tidak terkait langsung dengan aktivitas usaha, misalnya izin lingkungan atau sertifikasi tertentu yang dibutuhkan oleh masyarakat. Terakhir, pelayanan non perizinan, yang mencakup berbagai layanan pendukung seperti konsultasi investasi, informasi potensi daerah, serta fasilitasi penyelesaian kendala atau hambatan dalam proses investasi. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan menjelaskan bahwa proses pendaftaran Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui proses yang cukup Panjang. setelah proses yang sudah ditetapkan, maka Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) baru bisa diterbitkan.

Online Single Submission (OSS) merupakan website untuk mempermudah proses pembuatan surat Izin mendirikan Bangunan (IMB) . dengan cara semua yang awalnya dilakukan secara manual, dengan OSS ini semuanya bisa dilakukan secara online. Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa online single submission (OSS) memudahka untuk proses pembuatan IMB, yaitu dilakukan dengan cara online.

Pendaftaran melalui Online Single Submission (OSS) diharapkan bisa memudahkan masyarakat dalam mendaftarkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Tetapi masih ada masyarakat yang mendaftar secara offline dan dating ke kantor. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa Online Single Submission (OSS) ditujukan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan

(IMB), tetapi didalam pelaksanaannya, belum sepenuhnya masyarakat merasa dimudahkan dengan adanya OSS ini, masyarakat justru menganggap pengurusan IMB ini semakin ribet apabila dilakukan secara online.

Online Single Submission (OSS) diluncurkan untuk memudahkan dalam proses pembuatan izin mendirikan usaha (IMB), dan tentunya pegawai-pegawai di bidang IT harus paham dalam mengoperasikan OSS ini, dan tak lupa juga masyarakat diharapkan bisa menggunakan OSS ini, tetnunya untuk mewujudkan itu perlunya di adakan training/pelatihan dalam mengoperasikan OSS ini. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan menunjukan bahwa belum dilaksanakannya pelatihan kembali tentang pengoperasian OSS ini, baik itu lingkup dinas maupun di masyarakat, sehingga mengakibatkan pegawai dinas dan masyarakat belum memahami bagaimana pengoperasian OSS ini.

## 2. Faktor Penghambat Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa

Meskipun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah berupaya memberikan layanan yang lebih efisien dan modern melalui berbagai inovasi, seperti penerapan sistem Online Single Submission (OSS), berbagai hambatan masih mengganggu kinerja optimal dinas ini. Hambatan-hambatan tersebut terkait dengan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana, keterbatasan anggaran, serta masalah teknis pada sistem online.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Oslannauri bahwa faktor penghambat Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa dalam melaksanakan pelayanan dalam pembangunan keberlanjutan adalah Keterbatasan Sumber Daya. Keterbatasan Sumber Daya merupakan suatu kondisi dimana jumlah atau ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan untuk melakukan suatu aktivitas atau mencapai tujuan tertentu. Keterbatasan Sumber Daya tersebut terdiri dari :

### a. Kualitas sumber daya manusia (SDM)

Kualitas SDM merupakan salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Satu Pintu Sumbawa Beberapa pegawai, mungkin belum memiliki kompetensi teknis yang memadai dalam hal pemahaman teknologi atau pelayanan publik yang berbasis digital. Hal ini bisa mengakibatkan kurangnya kemampuan dalam mengoperasikan sistem OSS secara optimal atau memberikan pendampingan yang efektif kepada masyarakat yang mengalami kesulitan. Keterbatasan dalam pelatihan serta pengembangan kemampuan pegawai menjadi salah satu kendala yang menghambat efektivitas pelayanan.SDM yang berkompeten mungkin terbatas jumlahnya, sehingga beban kerja menjadi berat bagi pegawai yang ada. Situasi ini dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan dan meningkatnya risiko kesalahan dalam pengurusan administrasi.

b. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Sumbawa Beberapa pegawai dinas terpaksa menggunakan kendaraan pribadi untuk melakukan tugas-tugas dinas, terutama untuk mengurus kegiatan lapangan.

c. Keterbatasan anggaran

Keterbatasan anggaran merupakan hambatan lain yang sering dialami oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Sumbawa Dengan anggaran yang terbatas, dinas sulit untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara signifikan, baik dari segi peningkatan kapasitas SDM, penyediaan sarana prasarana, maupun pengembangan sistem teknologi yang lebih andal. Keterbatasan dana juga membatasi dinas dalam melakukan perawatan dan pembaruan sistem teknologi yang diperlukan untuk memastikan layanan berbasis online seperti OSS berjalan lancar tanpa gangguan.

d. Kendala teknis pada sistem online

Penerapan sistem OSS, meskipun bertujuan untuk mempermudah proses perizinan, masih sering dihadapkan pada masalah teknis. Salah satu kendala yang sering dikeluhkan adalah error pada website. Sistem online yang mengalami gangguan atau sering mengalami down time menyebabkan proses pendaftaran izin menjadi terganggu. Pemohon yang bergantung pada sistem online untuk mendapatkan izin sering kali harus menunggu hingga sistem kembali normal, yang tentunya mengakibatkan keterlambatan dalam pengurusan izin.

Kendala teknis lainnya termasuk lambatnya respons server, terutama ketika banyak pengguna mengakses sistem secara bersamaan. Dalam beberapa kasus, ketidakmampuan sistem untuk menangani beban yang tinggi menyebabkan penundaan yang mengakibatkan ketidakpuasan dari masyarakat dan pelaku usaha. Selain itu, sering kali masalah ini tidak diiringi dengan solusi yang cepat dari tim teknis, karena keterbatasan SDM yang terampil dalam menangani gangguan teknologi

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut : Pelaksanaan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa. Ketidakefektifan pelayanan OSS dalam pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kabupaten Sumbawa terlihat dari beberapa aspek penting. Masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi menghadapi kesulitan dalam menggunakan sistem OSS secara mandiri, terutama di daerah dengan keterbatasan infrastruktur internet. Selain itu, dukungan petugas di kantor dinas, meskipun membantu, belum sepenuhnya efektif karena keterbatasan tenaga dan kurangnya pemahaman teknis yang mendalam. Hal ini mengakibatkan waktu tunggu yang lama dan ketergantungan masyarakat pada pelayanan tatap muka, yang

seharusnya dapat dioptimalkan melalui OSS. Harapan masyarakat adalah perbaikan dalam bentuk panduan yang lebih sederhana serta pelatihan yang lebih intensif untuk petugas. Kesimpulannya, pelayanan OSS masih perlu ditingkatkan dalam hal aksesibilitas, infrastruktur, dan kesiapan sumber daya manusia untuk benar-benar memudahkan proses perizinan IMB bagi seluruh kalangan masyarakat. Adapun faktor Penghambat Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa yakni kualitas SDM yang belum sepenuhnya siap untuk menghadapi perkembangan teknologi dan modernisasi pelayanan publik, sarana dan prasarana yang terbatas, dan keterbatasan anggaran. Selain itu, dinas juga kesulitan dalam melakukan pembaruan atau peningkatan sarana prasarana, yang berdampak pada pelayanan tatap muka yang belum maksimal. Dengan anggaran yang terbatas, upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan terhambat, sehingga dinas tidak dapat beroperasi dengan optimal.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Nugrahani, F. (2008). Metode Penelitian Kualitatif (Vol. 1, Issue 1).  
<http://ejournal.usd.ac.id/index.php>
- Murdiyanto, Eko. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi) disertai Contoh Proposal). Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat, UPN “Veteran” Yogyakarta Press.
- Sidiq, U., & Choiri, M. M. (2019). Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan. Ponorogo: CV Nata Karya.