



## Kualitas Pelayanan Aplikasi OSS Dalam Menerbitkan Nomor Induk Berusaha Bagi Pelaku UMKM Dalam Program Layanan Jemput Bola Di Dinas K2UKM Kabupaten Majalengka

Imas Sumiati<sup>1</sup>, Zikry Fitrah Ramadhan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan, Jawa Barat, Indonesia

### Article Info

#### Article history:

Received October 6, 2024

Revised October 8, 2024

Accepted December 22, 2024

#### Kata Kunci:

Dinas K2UKM Pelayanan,  
Kualitas,  
Aplikasi,  
Efektif

#### Keywords:

K2UKM Service Office,  
Quality,  
Application,  
Effective

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan aplikasi OSS (*online single submission*) dalam program layanan jemput bola yang dilaksanakan oleh Dinas K2UKM Kabupaten Majalengka masih belum optimal. Hal ini didasarkan dari temuan yang dilakukan peneliti bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan NIB melalui aplikasi OSS yang dilaksanakan oleh Dinas K2UKM belum efektif, hal ini terlihat dari pelayanan yang tidak efektif, membutuhkan sinyal internet yang kuat, serta sering kali mengalami eror dan loading yang lama sehingga permasalahan ini harus segera dicari solusinya, program layanan jemput bola ini sering kali diadakan di daerah yang jauh dari pusat kota sehingga kualitas jaringan nya pun tidak baik, sehingga aplikasi tersebut sering mengalami masalah saat menerbitkan legalitas berupa NIB dalam program ini. Dari hasil penelitian diketahui bahwa ditemukan 3 tema, 6 kategori dan 56 code dalam kualitas pelayanan aplikasi OSS dalam menerbitkan legalitas berupa NIB dalam program layanan jemput bola di dinas K2UKM Kabupaten Majalengka. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan naratif. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Informan dalam penelitian ini meliputi: pendamping UMKM berbasis perizinan NIB dan pelaku UMKM yang menjadi sasaran dalam program ini. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif (Miles dan Huberman) yang terdiri dari beberapa komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan atau verifikasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan alat bantu software Atlas.ti versi 9.

### ABSTRACT

The quality of the OSS (*online single submission*) application in the outreach service program implemented by the K2UKM Office of Majalengka Regency is still not optimal. This is based on the findings of researchers that the quality of service in making NIB through the OSS application implemented by the K2UKM Office is not yet effective, this can be seen from the ineffective service, requiring a strong internet signal, and often experiencing errors and long loading so that this problem must be solved immediately, this outreach service program is often held in areas far from the city center so that the network quality is not good, so the application often experiences problems when issuing legality in the form of NIB in this program. From the results of the study, it is known that 3 themes, 6 categories and 56 codes were found in the quality of the OSS application service in issuing legality in the form of NIB in the outreach service program at the K2UKM Office of Majalengka Regency. The research method used in this study is a qualitative method with a narrative

---

*approach. In this study, data collection techniques were carried out by interviews, observation, documentation, and postal studies. Informants in this study include: NIB-based MSME assistants and MSME actors who are targeted in this program. The data analysis used in this study is interactive model data analysis (Miles and Huberman) which consists of several components, namely data collection, data reduction, data presentation and conclusions or verification. Data analysis was carried out using the Atlas.ti software tool version 9.*

---

*This is an open access article under the [CC BY](#) license.*



---

**Corresponding Author:**

Imas Sumiati  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan,  
Jawa Barat, Indonesia  
Email: doktorimas24@gmail.com

---

## 1. PENDAHULUAN

Program Layanan Jemput Bola merupakan sebuah program yang diciptakan oleh Kepala Dinas K2UKM Kabupaten Majalengka pada tahun 2023, program ini dibuat dikarenakan pada saat ini di kabupaten Majalengka yang mempunyai sekitar 74 ribu pelaku UMKM namun lebih dari setengahnya belum memiliki legalitas khususnya NIB (Nomor Induk Berusaha) program ini sebenarnya melayani 3 pembuatan legalitas selain NIB yaitu berupa sertifikat halal dan pangan industri rumah tangga (PIRT) namun untuk mengakses keduanya dibutuhkan persyaratan yang harus dipenuhi yaitu sudah memiliki NIB terlebih dahulu maka dari itu kenapa pembuatan NIB menjadi fokus utama program ini. Dalam menerbitkan NIB ini dibutuhkan aplikasi yaitu aplikasi OSS. Online Single Submission yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Sistem OSS merupakan upaya pemerintah dalam menyederhanakan perizinan berusaha dan menciptakan model pelayanan perizinan terintegrasi yang cepat dan murah[1]. aplikasi tersebut dioperasikan oleh DPMPSTP (dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang dalam program ini ikut bekerjasama dalam bagian penerbitan NIB, namun dari yang telah di observasi, program OSS ini masih banyak sekali memiliki masalah. Misalnya aplikasi tersebut sering kali eror, tidak jarang setelah memasukkan data untuk pengajuan pembuatan NIB aplikasi OSS tersebut malah tidak merespon atau sistemnya tiba tiba keluar dengan sendirinya, selain itu aplikasi ini juga sangat sering lemot sehingga memakan waktu yang lama untuk mengajukan pembuatan NIB per orang nya, ini terjadi karena aplikasi OSS tersebut harus memiliki jaringan internet yang kuat bila ingin beroperasi dengan baik namun yang menjadi masalah program layanan jemput bola ini sendiri lebih sering diadakan di lokasi yang jauh dari jaringan yang kuat sehingga hal ini menyebabkan aplikasi OSS tidak dapat di akses. Sistem OSS ini juga merupakan amanat dari Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha [2]. Kehadiran OSS ini disambut pro kontra dari berbagai kalangan seperti pelaku usaha, profesi penunjang seperti konsultan hukum, notaris maupun internal pemerintah termasuk pemerintah daerah. Sebab, sistem OSS ini menjadikan perizinan usaha tidak lagi melalui banyak pintu yang berisiko pungutan liar. Pelaku usaha dapat

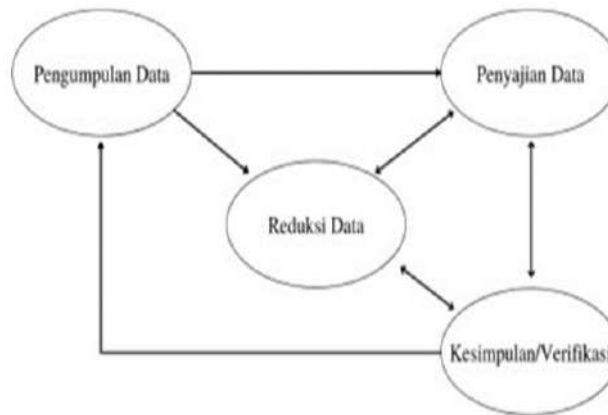
mengajukan perizinannya secara online dengan memasukkan dokumen yang diperlukan dalam OSS. Nantinya, pelaku usaha akan mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai identitas badan usaha. NIB ini sekaligus berlaku sebagai Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Angka Pengenal Impor (API) apabila pelaku usaha akan melakukan kegiatan impor, Akses Kepabeanan apabila pelaku usaha akan melakukan kegiatan ekspor dan/atau impor. maka dari semua hal tersebut tentunya pemerintah atau khususnya DPMPTSP sebagai dinas yang mengoperasikan sistem ini harus bisa meningkatkan kualitas aplikasi OSS agar dapat efektif membantu para masyarakat khususnya para pelaku UMKM agar dapat dengan mudah mendapatkan legalitas berupa Nomor Induk Berusaha atau NIB. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan. Adanya pelayanan terpadu satu pintu, masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang lebih baik serta mendapatkan kepastian dan jaminan hukum dan formalitas yang dimiliki. Melalui persyaratan yang jelas regulasi yang tepat, mekanisme yang sederhana, ketepatan waktu dan pembiayaan yang wajar dan terbuka maka proses penyelenggaraan pelayanan perizinan menjadi lebih sederhana dan lebih mudah dipahami oleh masyarakat [3].

## **2. METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di dinas K2UKM kabupaten majalengka dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Fokus penelitian adalah untuk mengumpulkan data deskriptif baik dalam bentuk tulisan maupun lisan, yang mencerminkan gambaran perilaku yang diamati. Sumber data penelitian diidentifikasi berdasarkan fokus masalah yang diteliti, yaitu aktor yang terlibat langsung di lapangan, diharapkan mampu memberikan informasi mendalam mengenai situasi dan kondisi yang sedang berlangsung [4].

Informan yang terlibat dalam penelitian ini melibatkan Kepala Kepala dinas K2UKM dan Pendamping UMKM. Mereka diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam terkait permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Keterlibatan berbagai pihak terkait bertujuan untuk memberikan sudut pandang yang komprehensif dan menyeluruh terhadap isu yang sedang diteliti. Pendekatan kualitatif dengan studi kasus dipilih untuk memungkinkan pemahaman yang lebih baik terhadap konteks dan kompleksitas situasi di lapangan. Data yang diperoleh dari metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang holistik tentang topik penelitian.

Dalam proses pengumpulan data, digunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data mencakup observasi (pengamatan), dan wawancara. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data. Model interaktif (Miles dan Huberman) yang terdiri dari beberapa komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data melalui pemilihan dan pemusatan data di lapangan yg diabstrak kan kedalam hasil penelitian[5]. Lalu penyajian data dan kesimpulan atau verifikasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan alat bantu software Atlas ti versi 9.

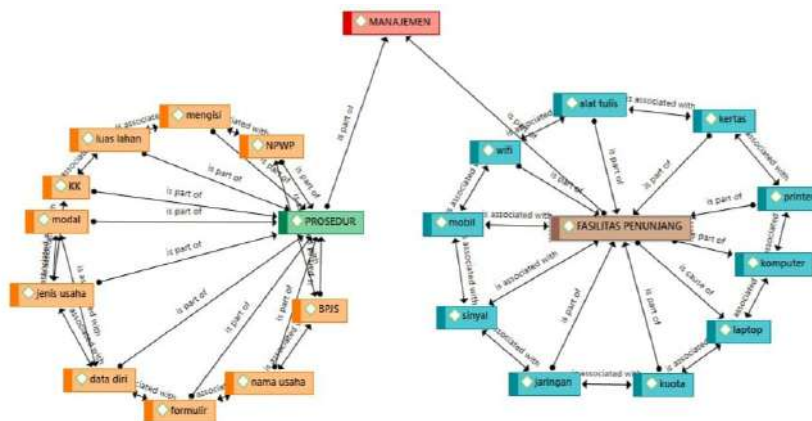


Gambar 1. Model analisis data kualitatif menurut Miles dan Hubberman

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengolahan data menggunakan aplikasi Atlas.ti versi 9 dengan mencakup tahapan coding, penentuan kategorisasi dan tema. Maka dari itu peneliti mengelompokkan hasil penelitian ini menjadi 56 code, 6 kategorisasi data dan 2 tema yang meliputi sebagai berikut:

#### 1. Tema manajemen



Gambar 2. Tema Manajemen

Manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan seseorang dalam mengatur kegiatan yang dikerjakan individu atau kelompok. Magginson, Mosley & Piettri (1983) menjelaskan pengertian manajemen sebagai berikut. *“Management can be defined as working with human, financial, and physical resources to achieve organizational objective by performance planning, organizing, leading, and controlling function”* Terjemahan bebasnya bahwa manajemen dapat diartikan sebagai suatu aktivitas kerjasama sejumlah orang dengan menggunakan sumber daya keuangan, dan fasilitas fisik lainnya untuk mencapai tujuan organisasi [6]. Dari beberapa definisi manajemen yang diberikan oleh para ahli, dapat disimpulkan manajemen mencakup tiga aspek, yaitu Pertama : manajemen sebagai proses. Kedua : adanya tujuan yang telah ditetapkan Ketiga : mencapai tujuan secara efektif dan efisien maka dari semua faktor ini tentunya manajemen menjadi hal yg krusial dalam mengefektifkan pelayanan yang ada pada program ini[7]. Tema manajemen ini terdiri dari 2 kategorisasi data yaitu prosedur dan fasilitas penunjang. Untuk prosedur dalam penerbitan legalitas berupa Nomor Induk Berusaha terdapat





pengentasan hambatan. Kualitas pelayanan pelaksana dalam program ini tentunya dapat dikatakan bagus karena bagaimana pun ada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan nya, namun bila dalam sudut pandang kualitas pelayanan terhadap penerbitan NIB melalui aplikasi OSS dalam program layanan jemput bola maka dapat dikatakan masih kurang ini bisa terlihat dimana bahkan setiap penyelenggaraan program ini aplikasi OSS yang digunakan masih sering mengalami eror maupun lemot bahkan tidak jarang aplikasinya down sehingga tidak merespon saat digunakan atau juga aplikasi tersebut terkadang keluar dengan sendirinya pada saat digunakan tentunya ini sangat menghambat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Maka dari semua permasalahan itu tentunya DPMPTSP yang menjadi instansi pemakai aplikasi OSS tidak tinggal diam ada beberapa upaya yang dilakukan guna mengentaskan hambatan tersebut misalnya adanya koordinasi dengan pusat terhadap masalah yang muncul lalu adanya perbaikan server ataupun maintenance guna memperbaiki masalah tersebut, selain itu adanya pembaharuan sistem atau upgrade juga menjadi solusi yang baik dalam mengentaskan hal tersebut bahkan tak jarang tim pemelihara akan mencari informasi atau belajar ke negara lain untuk dapat menciptakan aplikasi yang baik dan tidak mudah mengalami masalah karena seperti yang dapat kita amati bahwasanya aplikasi buatan pemerintah saat ini masih banyak yang memiliki permasalahan bahkan banyak yang belum diatasi.

#### **4. KESIMPULAN**

Dari penelitian ini ditemukan adanya 3 tema, 6 kategorisasi dan 56 code maka dari itu peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

##### **1. Tema manajemen**

Prosedur yang ada dalam menerbitkan legalitas NIB dalam program jemput bola dapat dikatakan mudah karena para pelaku usaha hanya tinggal membawa persyaratan seperti KTP dan KK lalu tinggal mengisi formulir yang telah disediakan prosedur ini juga merupakan sebuah solusi yang diadakan karena sebelumnya dalam pembuatan NIB persyaratannya kadang agak sulit.

Untuk fasilitas yang dipakai untuk menunjang penggunaan aplikasi OSS terkhusus dalam program ini juga meliputi komputer, laptop, hp, wifi, jaringan yang kuat, kuota, printer, dan kertas yang digunakan untuk mencetak NIB, fasilitas tersebut tentunya wajib dibawa saat akan melaksanakan program ini dan selalu di cek kondisi serta jumlahnya karena tidak jarang kertas HVS maupun tinta bisa habis sehingga sebelumnya sudah harus menyiapkan cadangannya.

##### **2. Tema kinerja pelaksana**

Untuk memperkuat kinerja juga maka harus ada pembagian tugas yang jelas karena dengan begitu maka para pelaksana dapat melaksanakan tugasnya tanpa adanya miskomunikasi ataupun kelebihan kerja, dalam menjalankan aplikasi OSS ini ada beberapa tim yang dibagi misalnya saja ada tim front desk yang melayani bila ada kesulitan dalam pembuatan legalitas namun secara mandiri lalu ada juga operator yang bertugas memakai aplikasi OSS untuk memberikan pelayanan berupa penerbitan NIB bagi UMKM lalu ada bagian IT yang bertugas memantau dan menjalankan aplikasi Untuk mendukung keberhasilan program tentunya pelayanan juga harus dioptimalkan maka untuk tentunya pelaksanaan harus memiliki sikap yang baik serta ramah kepada pelaku usaha yang hadir karena mereka adalah orang depan yang

melayani pembuatan legalitas khususnya NIB maka tentunya mereka harus bersikap sopan santun ramah rapih dan yang lainnya karena itu merupakan standar pelayanan, para pelaksana juga harus memiliki kompetensi dan background yang sesuai agar dapat memberikan pelayanan yang optimal maka dari itu mereka diwajibkan mengikuti pelatihan ataupun rapat dan bimbingan terkait penggunaan aplikasi OSS khususnya para pendamping UMKM maupun operator nya, ini merupakan hal yang tentunya sudah ditetapkan oleh atasan sehingga wajib diikuti oleh semua pihak yang terlibat Untuk memperkuat kinerja juga maka harus ada pembagian tugas yang jelas karena dengan begitu maka para pelaksana dapat melaksanakan tugasnya tanpa adanya miskomunikasi ataupun kelebihan kerja, dalam menjalankan aplikasi OSS ini ada beberapa tim yang dibagi misalnya saja ada tim front desk yang melayani bila ada kesulitan dalam pembuatan legalitas namun secara mandiri lalu ada juga operator yang bertugas memakai aplikasi OSS untuk memberikan pelayanan berupa penerbitan NIB bagi UMKM lalu ada bagian it yang bertugas memantau dan menjalankan aplikasi tersebut terutama jika ada masalah yang muncul dalam aplikasi tersebut juga ada tim lain seperti auditor dan keamanan cyber.

### 3. Tema Optimalisasi Pelayanan

Dalam mengoptimalkan program ini khususnya dalam segi pelayanan penerbitan NIB melalui aplikasi OSS tentunya tidaklah lepas dari tantangan tantangan yang muncul dari hasil penelitian ada beberapa permasalahan yang muncul dalam pemakaian aplikasi OSS ini diantaranya aplikasi tersebut sering kali eror sehingga sehingga memakan waktu lama belum lagi aplikasi ini membutuhkan jaringan yang bagus namun demikian program ini malah berada di daerah yang jauh dari pusat kota belum lagi tak jarang aplikasinya kadang tidak merespon atau keluar sendiri sehingga pelaku UMKM yang ingin mendapatkan legalitas harus menunggu waktu yang lama. Maka dari semua permasalahan itu tentunya harus ada usaha untuk mengatasinya, dari hasil penelitian ada beberapa usaha yang dilakukan agar permasalahan dapat teratasi misalnya dengan adanya pembaruan sistem aplikasi ataupun peningkatan server maupun keamanannya lalu para pelaku yang mengurus aplikasi ini juga tidak henti-hentinya untuk belajar ke negara lain agar dapat membuat sistem aplikasi yang baik lagi belum lagi untuk mengentaskan hal ini juga tidak jarang para pelaku it yang berada di pemerintahan daerah juga turun langsung membantu agar masalah tersebut dapat teratasi.

### REFERENSI

- [1] Putri, A. C., Wibowo, B. A., & Triarso, I. (2019). Analisis persepsi dan partisipasi nelayan terkait kebijakan izin berusaha perikanan tangkap melalui sistem Online Single Submission (OSS) bagi nelayan di PPP (Pelabuhan Perikanan Pantai) Klidang Lor, Kecamatan Batang, Kabupaten Batang. *Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technology*, 8(2), 1-6.
- [2] Isyuniandri, D. (2022). Edukasi Kepengurusan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Melalui Sistem Online Single Submission (OSS). *Sasambo: Jurnal Abdimas (Journal of Community Service)*, 4(4), 521-529.
- [3] Adene, D. (2019). *Sistem Online Single Submission (Oss) Pada Praktek Perizinan Berusaha Di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)* (Doctoral dissertation, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta)

- [4] Sumiati, I., & Meirina, N. P. (2024). Koordinasi Pelayanan E-Ktp di Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung. *Jembatan Hukum: Kajian ilmu Hukum, Sosial dan Administrasi Negara*, 1(2), 156-165.
- [5] Jannah, M. (2019). Metode Dan Strategi Pembentukan Karakter Religius Yang Diterapkan Di Sdtq-T An Najah Pondok Pesantren Cindai Alus Martapura. *Al-Madrasah: Jurnal Ilmiah Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah*, 4(1), 77-102.
- [6] Gemnafle, M., & Batlolona, J. R. (2021). Manajemen pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Profesi Guru Indonesia (JPPGI)*, 1(1), 28-42.
- [7] Nursam, N. (2017). Manajemen kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2).
- [8] Rivai, A. (2020). Pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 213-223.
- [9] Dini, P. G. P. A. U. (2018). Kinerja Guru.
- [10] Ratnasari, D. D. (2013). *Optimalisasi peran koperasi wanita dalam meningkatkan kesejahteraan anggota (Studi pada Koperasi Wanita Potre Koneng Kabupaten Sumenep)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).