

ABSTRAK

IMPLEMENTASI SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* SEBAGAI BENTUK PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI UNIT PENGELOLAAN PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KECAMATAN DUREN SAWIT

Oleh

Zahratus Syaifara

Perkembangan teknologi yang kian pesat menyebabkan instansi pemerintah yang bergerak dalam pelayanan publik harus mampu beradaptasi dengan adanya perkembangan teknologi yang bertujuan untuk mewujudkan percepatan dan kemudahan dalam melakukan pelayanan. Sistem *online single submission* merupakan suatu sistem berbasis digital pada perizinan usaha yang telah diterapkan di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan dari penelitian ini untuk memperoleh analisa dan deskripsi terkait dengan implementasi sistem *online single submission* sebagai bentuk pelayanan berbasis digital di UP PMPTSP kecamatan Duren Sawit dengan mengacu pada model HOT-Fit pada aspek implementasi sistem menurut Yosuf et al., (2008) yaitu manusia, organisasi, dan teknologi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem *online single submission* sebagai bentuk pelayanan berbasis digital di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit dinilai sudah optimal walaupun masih terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan terkait dengan minimnya sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan dan berakibat pada kurangnya pengetahuan dan pemahaman pengguna sistem terhadap penggunaan sistem sehingga para pelaku usaha enggan untuk mendaftarkan usahanya dan pelayanan yang diberikan dalam pendampingan sistem *online single submission* dinilai masih terdapat penyimpangan.

Kata Kunci: Implementasi sistem, *online single submission*, digitalisasi pelayanan.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF ONLINE SINGLE SUBMISSION SYSTEM AS A FORM OF DIGITAL-BASED SERVICE IN THE INVESTMENT MANAGEMENT UNIT ONE-STOP INTEGRATED SERVICE DUREN SAWIT DISTRICT

By

Zahratus Syaifara

The rapid development of technology causes government agencies engaged in public services to be able to adapt to technological developments in order to realize acceleration and ease in doing services. The online single submission system is a digital-based system on business licensing that has been implemented by UP PMPTSP Duren Sawit District in providing its services. This study uses qualitative descriptive methods with interview, observation, and documentation data collection techniques which aim to obtain analysis and description related to the implementation of the online single submission system as a form of digital-based services in UP PMPTSP Duren Sawit sub-district by referring to the HOT-Fit model on the aspect of system implementation according to Yosuf et al., (2008), namely human, organization, and technology. The results of this study show that the implementation of the online single submission system as a form of digital-based services at UP PMPTSP Duren Sawit district is considered optimal although there are still several things that must be considered related to the lack of socialization and training carried out and resulting in a lack of knowledge and understanding of system users on the use of the system so that business actors are reluctant to register their businesses and the services provided. In assisting the online single submission system, it is considered that there are still irregularities.

Keywords: *Implementation of system, online single submission, digitization of services.*