

DIFUSI INOVASI APLIKASI *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) SEBAGAI MEDIA LAYANAN DIGITAL OLEH KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA LUBUKLINGGAU

Skripsi

Disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan
mencapai derajat Sarjana Sastra 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*



Disusun Oleh

YOLA WAHYUNI INDASARI

07031382025210

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“DIFUSI INOVASI APLIKASI *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS)
SEBAGAI MEDIA LAYANAN DIGITAL OLEH KANTOR DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPSTP) KOTA LUBUKLINGGAU”**

Skripsi

Oleh

Yola Wahyuni Indasari
07031382025210

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 29 Desember 2023

Pembimbing :

1. **Dr Hj. Retna Mahriani, M.Si**
NIP. 196012091989122001
2. **Ryan Adam, M.I.Kom.**
NIP. 198709072022031003

Tanda Tangan



Penguji :

1. **Eko Pebryan Java, S.I.Kom., M. I. Kom**
NIP. 198709072022031003
2. **Krisna Murti, S.I.Kom., M.A.**
NIP. 198807252019031010

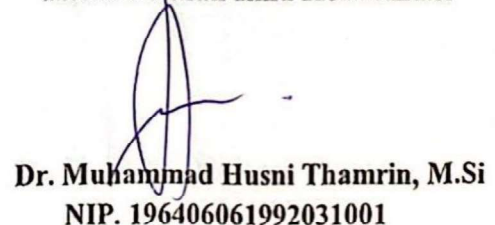
Tanda Tangan



Mengetahui,



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yola Wahyuni Indasari
NIM : 07031382025210
Tempat dan Tanggal Lahir : Lubuklinggau, 07 Agustus 2002
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Difusi Inovasi Aplikasi *Online Single Submission* (OSS) Sebagai Media Layanan Digital Oleh Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran peneliti dengan pengarahannya dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang peneliti tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang peneliti peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,
Yang membuat pernyataan,



Yola Wahyuni Indasari
NIM. 07031382025210

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Sang Pencipta Alam beserta isinya, Allah SWT yang telah memberikan berkah dan karunianya yang melimpah, serta pertolongan yang tiada terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini selesai dengan baik. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Sholallahu'alayhi Wassalam sebagai sosok suri tauladan umat, penolong umat dari zaman kegelapan dan semoga beliau akan memberikan syafa'at di hari akhir nanti.

Dalam proses penulisan skripsi ini penulis tentu mendapatkan hambatan dan masalah baik secara teknis dan non teknis yang dihadapi, namun berkat doa, usaha, serta dukungan dan bimbingan yang diberikan oleh pembimbing, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Difusi Inovasi Aplikasi *Online Single Submission* (OSS) Sebagai Media Layanan Digital Oleh Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau”.

Sejalan penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang tua ku tercinta, Mama dan Papa. Terimakasih atas segala dukungan baik secara moral maupun finansial, motivasi, dan do'a yang selalu mengiringi langkah saya yang tidak ada hentinya diberikan dalam menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta pengurus Dekanat lainnya.
3. Bapak Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si selaku Dosen Pembimbing pertama yang sudah banyak meluangkan waktu, memberikan arahan, saran, dan motivasi selama penulis membuat skripsi ini.

5. Bapak Ryan Adam, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing kedua sudah banyak meluangkan waktunya, memberikan arahan, saran, dan motivasi selama penulis membuat skripsi ini.
6. Ibu Farisha Sestri Musdalifah, S.sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, semangat, dan saran selama masa perkuliahan.
7. Staff Admin Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya Mba Sertin, dan Mba Elvira yang sudah membantu dalam hal administrasi selama masa perkuliahan sampai dengan akhir.
8. Bapak Efrik, Bapak Firman, Kak Nizar, beserta seluruh Staff Bidang perizinan usaha DPMPTSP Kota Lubuklinggau yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini.
9. Kak Yogi, Yuk Yosi, Yuk Ani yang selalu memberi motivasi, mendukung, dan mendoakan saya menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat – sahabat saya yang selalu memberikan bantuan, motivasi, sekaligus semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh teman – teman angkatan 2020 Ilmu Komunikasi yang sudah menjadi bagian perjalanan perkuliahan.
12. Pihak – pihak yang tidak dapat ditulis satu-persatu.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran oleh pembaca agar menunjang kesempurnaan hasil penelitian selanjutnya di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca umumnya.

Palembang, Desember 2023

Yola Wahyuni Indasari

07031382025210

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACK	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Masalah	13
1.4 Manfaat Teoritis	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	14
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.2 Aplikasi <i>Online Single Submission</i> (OSS)	15
2.3 Komunikasi	22
2.3.1 Teori Komunikasi Masaa	22
2.3.2 Kaitan Komunikasi Dengan Difusi Inovasi.....	27
2.4 Difusi Inovasi	29
2.4.1. Elemen Difusi Inovasi.....	30
2.4.2 Karakteristik Inovasi	31
2.4.3 Tahap Keputusan Menerima Inovasi	32
2.5 Kerangka Teori.....	34
2.6 Kerangka Pemikiran	39

2.7 Penelitian Terdahulu.....	41
BAB III.....	51
METODE PENELITIAN	53
3.1 Desain Penelitian.....	53
3.2 Definisi Konsep.....	54
3.3 Fokus Penelitian.....	55
3.4 Unit Analisis.....	60
3.5 Informan.....	61
3.5.1 Kriteria Informan.....	61
3.5.2 KeyInforman.....	61
3.5.1 Informan Pendukung.....	62
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	62
3.6.1 Jenis Data.....	62
3.6.2. Sumber Data.....	63
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	65
3.9 Teknik Analisis Data.....	66
BAB IV.....	68
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	68
4.1 Gambaran Umum Kota Lubuklinggau.....	68
4.1.1 Potensi Daerah Kota Lubuklinggau.....	71
4.2 Gambaran Umum DPMPTSP Kota Lubuklinggau.....	75
4.2.1 Visi dan Misi.....	76
4.2.2 Struktur Institusi.....	76
4.3 <i>Online Single Submission</i> (OSS).....	76
BAB V.....	79
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	79
5.1 Difusi Inovasi Aplikasi <i>Online Single Submission</i> (OSS) DPMPTSP Kota Lubuklinggau.....	79
5.1.1 Inovasi.....	79
5.1.2 Saluran Komunikasi.....	95
5.1.3 Jangka Waktu.....	99

5.1.4 Sistem Sosial	104
5.2 Implementasi Proses Difusi Inovasi Aplikasi <i>Online Single Submission</i> (OSS) Oleh Dinas Penanaman Moda dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau	109
BAB VI	118
PENUTUP	118
6.1 Kesimpulan.....	118
6.2 Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN I	126
LAMPIRAN II	143

DAFTAR GAMBAR

2.1 Tampilan <i>Home Online Single Submission (OSS)</i>	17
2.2 Contoh Nomor NIB dan Contoh Izin Usaha Mikro Kecil.....	21
4.2 Peta Wilayah Kota Lubuklingau	70
4.3 Logo Institusi.....	72
4.4 Ruang Pelayanan DPMPTSP Kota Lubuklinggau	73
4.5 Struktur Institusi	76
5.1 Aplikasi <i>Online Single Submission (OSS)</i> di <i>AppStore</i> dan <i>Playstore</i>	82
5.2 Tampilan Aplikasi <i>Online Single Submission (OSS)</i> di Akses Melalui <i>Website</i>	83
5.3 Fitur Pengembangan Pada Aplikasi <i>Online Single Submission (OSS)</i>	86
5.4 Grafik Perizinan Usaha yang Diterbitkan Pada Sistem OSS DPMPTSP Kota Lubuklinggau.....	93
5.5 Sosialisasi OSS yang Dilakukan Oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau.....	97

DAFTAR TABEL

1.1 Rekapitulasi Perizinan Usaha yang Dikeluarkan Oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau.....	7
1.2 Jenis Perizinan.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	41
3.1 Fokus Penelitian	56
5.1 Perizinan yang Diterbitkan Oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau	94
5.2 Proses Difusi Inovasi Aplikasi <i>Online Single Submission</i> (OSS).....	110

DAFTAR BAGAN

2.1 Lima Tahapan Dalam Proses Keputusan Inovasi.....	34
2.2 Kerangka Pemikiran	40

ABSTRAK

Online Single submission (OSS) merupakan aplikasi yang digunakan untuk segala proses registrasi dan pengajuan perizinan usaha. Inovasi aplikasi OSS ini dirancang langsung oleh Kementrian lembaga pusat lalu di sebarluaskan ke seluruh kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) di Indonesia, salah satunya di terapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kota Lubuklinggau. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Difusi Inovasi yang dilakukan pada proses penyebaran aplikasi *Online Single Submission* (OSS) oleh DPMPPTSP Kota Lubuklinggau. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers untuk mengetahui upaya DPMPPTSP Kota Lubuklinggau dalam menyebarkan aplikasi *Online Single submission* (OSS) agar digunakan oleh seluruh masyarakat khususnya pelaku usaha di Kota Lubuklinggau dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan mengumpulkan data dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menggambarkan bahwa aplikasi OSS ialah inovasi yang sangat membantu proses perizinan usaha dengan cepat, mudah, dan transparan, inovasi ini sangat menguntungkan sekali untuk masyarakat khususnya pelaku usaha di Kota Lubuklinggau, maka dari itu DPMPPTSP Kota Lubuklinggau harus lebih tingkatkan lagi kinerjanya dalam mensosialiskan aplikasi OSS, memanfaatkan media sosial yang telah ada, serta menambah SDM agar proses penyebaran aplikasi OSS ini lebih maksimal.

Kata Kunci: Aplikasi *Online Single Submission* (OSS), Difusi Inovasi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kota Lubuklinggau

Pembimbing I

Dr Hj. Retna Mahriani, M.Si
NIP.196012091989122001

Pembimbing II

Ryan Adam, M.I.Kom.
NIP.198709072022031003

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si.
NIP.196406061992031001

ABSTRACT

Online Single submission (OSS) is an application used for all registration processes and business license applications. This OSS application innovation is designed directly by the Ministry of central institutions and then disseminated to all offices of the One-Stop Investment and Integrated Services (DPMPTSP) in Indonesia, one of which is implemented by the Lubuklinggau City Investment and One-Stop Integrated Services (DPMPTSP). This study aims to determine the Diffusion of Innovations carried out in the process of deploying the Online Single Submission (OSS) application by DPMPTSP Lubuklinggau City. In this study, researchers used Everett M. Rogers' Diffusion of Innovation theory to find out the efforts of the Lubuklinggau City DPMPTSP in disseminating the Online Single submission (OSS) application to be used by all people, especially business people in Lubuklinggau City using qualitative research methods and collecting data by conducting interviews, observation and documentation. The results of the study illustrate that the OSS application is an innovation that really helps the business licensing process quickly, easily, and transparently, this innovation is very beneficial for the community, especially business people in Lubuklinggau City, therefore DPMPTSP Lubuklinggau City must further improve its performance in socializing the OSS application, utilizing existing social media, and adding human resources so that the OSS application deployment process is maximized.

Keywords: Diffusion of Innovation, Investment and One-Stop Integrated Service (DPMPTSP) Office of Lubuklinggau City. Online Single Submission (OSS) Application.

Advisor I





Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si
NIP.196012091989122001

Advisor II



Ryan Adam, M.I.Kom.
NIP.198709072022031003

Head of Communication Science Departement
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si.
NIP.196406061992031001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Kemajuan teknologi dalam konteks inovasi merujuk pada perkembangan teknologi yang digunakan untuk menciptakan produk, layanan, atau solusi baru yang lebih baik, lebih efisien, atau lebih canggih. Teknologi sering kali menjadi pendorong utama di balik inovasi, dan inovasi teknologi memiliki peran penting dalam berbagai sektor. Kemajuan teknologi dalam inovasi terus berlangsung, dan inovasi ini sering kali membawa dampak yang signifikan dalam berbagai sektor kehidupan.

Inovasi teknologi dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, kualitas hidup, dan berkontribusi pada pemecahan masalah kompleks di dunia. Itu juga menciptakan peluang baru untuk berinovasi lebih lanjut dan memecahkan masalah yang dihadapi manusia. Kreativitas akan menghasilkan berbagai inovasi dan perkembangan baru dalam suatu kehidupan. Individu dan organisasi yang kreatif akan selalu dibutuhkan oleh lingkungannya karena mereka dapat mampu memenuhi kebutuhan lingkungan yang terus berubah dan mampu untuk bertahan dalam kompetisi global yang dinamis dan ketat. Hubungan antara manusia dan teknologi adalah kompleks dan terus berkembang. Teknologi telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari manusia

Oleh karena itu, diperlukan suatu upaya untuk mencapai keinginan yang diharapkan. Ketika pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, atau institusi

tertentu ingin melakukan perubahan pada masyarakat atau organisasi tertentu ke arah yang lebih baik, pertanyaannya adalah bagaimana melakukan perubahan tersebut? Salah satu upaya melakukan perubahan adalah dengan melakukan inovasi dalam masyarakat atau institusi tersebut. Perubahan tersebut, misalnya dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik dalam organisasi pemerintah daerah (OPD).

Difusi merupakan suatu komunikasi yang berkaitan dengan penyebaran pesan-pesan sebagai ide baru. Difusi inovasi adalah proses sosial yang mengomunikasikan informasi tentang ide baru yang dipandang secara subjektif. Makna inovasi dengan demikian perlahan-lahan dikembangkan melalui sebuah proses konstruksi sosial. Dalam proses difusi inovasi, komunikasi memiliki peranan penting menuju perubahan sosial sesuai dengan yang dikehendaki. Rogers (1983) menegaskan bahwa difusi merupakan tipe komunikasi khusus, yaitu mengkomunikasikan inovasi. Ini berarti kajian difusi merupakan bagian kajian komunikasi yang berkaitan dengan gagasan-gagasan baru, sedangkan pengkajian komunikasi meliputi semua bentuk pesan.

Rogers menjelaskan bahwa proses pengenalan suatu inovasi (suatu ide, gagasan, atau barang) ditentukan oleh tiga hal, yaitu: Tahap awal, Proses, Konsekuensi. Pada tahap awal (*Antecedent*) khalayak dalam menerima idea atau gagasan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kepribadian penerima untuk berubah dengan menerima sesuatu yang baru, wawasan sosial yang lebih luas (*cosmopolitism*) dari pada lingkungan sekitarnya, dan kebutuhan untuk memiliki barang baru tersebut. Pada tahap proses (*Process*), memiliki barang tersebut didukung oleh pengetahuan (*Knowledge*) yang berkaitan dengan nilai-nilai sistem

sosial (*social system*), bahwa inovasi itu tidak bertentangan dengan sistem sosial dan budaya khalayak (penerima), sehingga mereka bisa toleran jika terjadi penyimpangan dari kebiasaan, serta terjadinya komunikasi dengan barang baru tersebut. Kita memahami proses inovasi pengambilan keputusan sebagai permulaan dengan tahap pengetahuan yang bermula apabila individu (atau keputusan lain untuk membuat unit) berfikir ke keberadaan inovasi dan beberapa pemahaman tentang bagaimana cara kerjanya.

Tahap selanjutnya adalah persuasi (*persuasion*). tahap dalam proses pengambilan keputusan inovas, individu membentuk sikap yang menyenangkan maupun tidak ke arah inovasi yang akan dibuat, Pada tahap ini ide, barang, gagasan atau inovasi dipertanyakan tentang kegunaannya (*advantages*), Keuntungan relative adalah tingkat inovasi yang dianggap sebagai lebih baik dari gagasan sebelumnya ini sering mengungkapkan dalam keuntungan ekonomi, status, atau dengan cara lain. Keserasian (*compatibility*), Konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan memenuhi kebutuhan calon konsumen dinilai dari sebuah ide yang lebih kompatibel kurang dipastikan untuk potensi adopter kerumitan (*complexity*), tingkat di mana inovasi yang dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan Ketercobaan (*trialability*), adalah tingkat inovasi yang mungkin bereksperimen dengan dasar yang terbatas.

Keterlihatan (*observability*), adalah tingkat hasil inovasi yang terlihat oleh orang lain. Hasil dari beberapa ide-ide diamati dengan mudah dan disampaikan kepada orang lain, sementara beberapa inovasi sulit untuk menerangkan kepada orang lain (Rogers, 1983).

Melihat kondisi seperti ini tentu saja melakukan inovasi tidak semudah seperti kita memindahkan air dari suatu ember ke ember yang lain. Ada suatu proses antara munculnya suatu ide sampai dengan diterapkan atau ditolak ide tersebut. Untuk membuat upaya inovasi itu sukses maka kita harus mengetahui apa itu inovasi dan bagaimana sebenarnya proses inovasi berlangsung. Proses masuknya ide-ide baru dalam tatanan sosial masyarakat tersebut sebenarnya merupakan proses komunikasi.

Mula-mula gagasan atau ide baru dikomunikasikan baik langsung maupun tidak langsung dengan berbagai cara. Proses komunikasi ini semakin lama semakin mendalam (*konvergen*) sehingga masyarakat dapat memahami pada berbagai tingkatan. Mungkin saja ada yang langsung menolak, ada yang menerima namun lambat, dan ada yang menerima dengan cepat. Tujuan dari pemasukan ide-ide baru ke dalam masyarakat melalui proses komunikasi ini adalah untuk melakukan perubahan-perubahan pada masyarakat. Kegiatan ini tidak hanya untuk negara-negara berkembang saja, tetapi juga di negara maju. Gagasan baru diharapkan memperbaiki pengetahuan, perilaku/sikap dalam masyarakat sehingga terjadi perubahan dalam masyarakat sesuai tujuan pemasukan ide-ide baru itu tercapai karena pada dasarnya perubahan sosial diperlakukan untuk memperbaiki kondisi masyarakat ke arah yang lebih baik.

Inovasi di sektor publik merupakan salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan dan kebutuhan organisasi di sektor publik. Menurut Rogers (dalam Rina 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan,

dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat. Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah dituntut untuk melakukan inovasi dalam sector publik dengan area yang telah dijelaskan dalam Peraturan Presiden (PP) Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025. Pemerintah Pusat telah berperan langsung dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik disetiap daerah di Indonesia. Presiden Republik Indonesia Bapak Joko Widodo berpesan bahwa dalam memenangkan persaingan secara global, harus dilakukan dengan cara melalui inovasi, kreativitas, dan entrepreneurship atau kewirausahaan.

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat memiliki posisi tawar yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggaraan publik. Selain itu, masih tingginya Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang terjadi menyebabkan biaya pelayanan menjadi lebih tinggi. Prosedur yang panjang dan waktu yang lama dalam proses pelayanan publik juga menjadi permasalahan publik yang sering terjadi.

Peningkatan inovasi dan kualitas pelayanan publik berbasis *E-Government* di Indonesia terus berkembang dan ditingkatkan kembali. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis *E-Government* yaitu diberikan oleh pemerintah pusat khususnya pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau yang berbasis *system* dari *website* yakni aplikasi

Online Single Submission (OSS). Dalam ilmu komunikasi, difusi inovasi merujuk pada proses penyebaran dan adopsi ide, produk, atau teknologi baru oleh masyarakat atau pengguna. Dalam konteks aplikasi *Online Single Submission* (OSS) pada kantor DPMPTSP, difusi inovasi dapat dipahami sebagai bagaimana informasi dan pengetahuan mengenai aplikasi tersebut disebarkan dan diterima oleh pegawai dan pihak terkait di kantor tersebut.

Di Kota Lubuklinggau kantor yang mengurus tentang perizinan ialah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pembentukan dan kelembagaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau yaitu upaya mewujudkan pelayanan perizinan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Lubuklinggau dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 1 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Walikota Lubuklinggau dan Nomor 57 Tahun 2014 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Lubuklinggau.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menggunakan sebuah *system* perizinan baru dengan memanfaatkan *e-government* yaitu Sistem Perizinan *Online Single Submission* (OSS) yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam perizinan surat terkait investasi daerah. Penelitian ini adalah Deskriptif dengan menggunakan pendekatan Kualitatif. Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain. Inovasi perizinan *Online*

Tujuan dari penelitian adalah dapat sangat mempermudah para pelaku usaha untuk segera mendapatkan perizinannya hanya dengan melalui *Online* dengan mudah dan cepat untuk mendapatkan izin usahanya atau nomor induk berusaha (NIB). Adanya inovasi media teknologi memang dimaksudkan untuk memudahkan kehidupan manusia. Masyarakat tidak harus melalui prosedur konvensional yang berbelit-belit seperti dulu.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Perizinan usaha yang Dikeluarkan Oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau.

Tahun 2023	
Bulan	Jumlah
Januari	173
Februari	129
Maret	200
April	83
Total	585

Sumber : Kantor DPMPTSP Kota Lubuklinggau (data diambil pada tanggal 1 Juni 2023)

Tabel 1.1 tersebut berisi rekapitan perizinan usaha dari bulan Januari-April tahun 2023 yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau baik dari izin usaha PT, CV, maupun Perorangan. Adapun surat izin yang diterbitkan yaitu Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Nomor Induk Berusaha (NIB), Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP), maupun Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK).

Pelayanan yang berbasis *E-Government* dengan menyediakan informasi dan pelayanan yang lebih lengkap dan memudahkan masyarakat dalam hal mengurus perizinan mulai dari tahap pemohon sampai pada tahap penerbitan dokumen, melalui *Online Single Submission* (OSS). Pelayanan berbasis sistem *Online* ini dihadirkan sebagai bentuk pelayanan prima kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan di Kota Lubuklinggau.

Online Single Submission (OSS) merupakan aplikasi yang digunakan untuk segala proses registrasi dan pengajuan perizinan usaha serta pengajuan perizinan lainnya yang termasuk di dalam layanan perizinan berusaha menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dengan alamat <http://oss.go.id>. OSS diluncurkan pemerintah pusat pada 8 Juli 2018 dan diwujudkan pada tanggal 18 Agustus 2019 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.

Pemerintah pusat membangun, mengembangkan dan mengoperasikan sistem OSS. Sistem OSS terintegrasi dan menjadi gerbang dari sistem pelayanan pemerintahan yang telah ada pada kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah. Jumlah izin yang dilayani DPMPTSP Kota Lubuklinggau melalui *Online Single Submission* (OSS) berjumlah 35 perizinan. Berikut adalah perizinan yang menggunakan OSS:

Tabel 1.2 Jenis Perizinan

No	Bidang Perizinan	Jenis Perizinan
		1. Izin penyelenggaraan satuan pendidikan

No	Bidang Perizinan	Jenis Perizinan
1.	Pendidikan dan Kebudayaan	<ul style="list-style-type: none"> non formal 2. Izin pendirian program atau satuan Pendidikan
2.	Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Izin operasional klinik 2. Izin mendirikan rumah sakit 3. Izin operasional rumah sakit 4. Izin operasional laboratorium klinik umum dan khusus 5. Izin apotek 6. Izin toko obat 7. Izin toko alat kesehatan 8. Sertifikat produksi usaha kecil dan mikro obat tradisional 9. Sertifikat produksi perusahaan rumah tangga (PRT) alat kesehatan dan perbekalan kesehatan rumah tangga (PKRT) 10. Sertifikat produksi pangan industri rumah
3.	Pekerjaan Umum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Izin usaha jasa konstruksi 2. Sertifikat laik fungsi (SLF)

No	Bidang Perizinan	Jenis Perizinan
4.	Pertanian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin usaha tanaman pangan 2. Izin usaha peternakan 3. Pendaftaran usaha peternakan 4. Pendaftaran usaha perkebunan 5. Pendaftaran usaha tanaman pangan 6. Pendaftaran usaha budidaya hortikultura
5.	Ketenagakerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin lembaga pelatihan kerja (LPK) 2. Izin lembaga penempatan tenaga kerja swasta (LPTKS)
6.	Pariwisata	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda daftar usaha pariwisata (TDUP)
7.	Perhubungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin penyelenggaraan angkutan orang
8.	Perdagangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda daftar perusahaan NIB 2. Surat izin usaha perdagangan 3. Tanda daftar gudang 4. Surat tanda daftar waralaba
9.	Perindustrian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda daftar industry
10	UMKM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin koperasi simpan pinjam 2. Izin usaha mikro dan kecil (IUMK) 3. Izin pembukaan kantor cabang pembantu koperasi simpan pinjam

No	Bidang Perizinan	Jenis Perizinan
		4. Izin pembukaan kantor kas koperasi simpan Pinjam

Sumber : Kantor DPMPTSP Kota Lubuklinggau (data diambil pada tanggal 1mei 2023)

Dari tabel 1.2 di atas dapat dilihat jumlah jenis perizinan yang dapat diakses melalui *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau berjumlah 36 perizinan yang terbagi menjadi sepuluh bidang perizinan. Karena pada dasarnya izin usaha yang dibutuhkan oleh tiap-tiap pelaku usaha berbeda-beda, tergantung pada jenis bidang usaha yang dibutuhkan.

Inovasi *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau menjadi langkah awal untuk membuat perubahan sosial dalam masyarakat khususnya pelaku usah di Kota Lubuklinggau. Terlihat bahwa masih cukup banyak masyarakat khususnya Kota Lubuklinggau yang belum mengadopsi inovasi *Online Single Submission* (OSS). Difusi inovasi akan melihat bagaimana upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau dalam membuat atau mengajak masyarakatnya khususnya pelaku usaha Kota Lubuklinggau untuk mengadopsi aplikasi *Online Single Submission* (OSS) agar inovasi yang telah diberikan tepat sasaran dan tidak sia-sia.

Namun demikian, berdasarkan penjelasan di atas terdapat beberapa alasan yang membuat penulis memilih judul dan permasalahan ini, diantaranya sebagai

berikut:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau mendapat tugas langsung dari pemerintah RI untuk menyebarkan inovasi *Online Single Submission* (OSS) ke masyarakat khususnya pelaku usaha Kota Lubuklinggau yang tujuannya untuk mempermudah masyarakat membuat izin secara *Online*, cepat dan transparan, serta untuk meningkatkan pelayanan berbasis *E-government* di DPMPTSP Kota Lubuklinggau.
2. Bagaimana upaya yang telah dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau dalam mensosialisasikan inovasi yang telah dibuat dan ditugaskan agar dapat terdifusikan kedalam masyarakat.
3. Untuk mengetahui faktor- faktor apa saja yang menghambat proses difusi inovasi aplikasi *Online Single Submission* (OSS) sehingga aplikasi ini belum diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat Kota Lubuklinggau.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Difusi inovasi aplikasi *Online Single Submission* (OSS) Sebagai Media Layanan Digital oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau”. Untuk melihat bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau dalam menarik masyarakat untuk mengetahui dan mengadopsi inovasi *e-government* berupa aplikasi *Online Single Submission* (OSS), dilihat dari sudut pandang teori Difusi Inovasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan indikasi yang terdapat di dalam latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana proses difusi inovasi aplikasi *Online Single Submission* (OSS) sebagai media layanan digital yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Bagaimana proses difusi inovasi aplikasi *Online Single Submission* (OSS) sebagai media layanan digital yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berguna sebagai sarana penerapan teori dalam mengkaji fenomena dan pengembangan ilmu-ilmu sosial, khususnya Ilmu Komunikasi yang dapat memberikan wawasan ilmiah serta pengetahuan berkenaan dengan difusi inovasi aplikasi *Online Single Submission* (OSS) sebagai media layanan digital oleh kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) kota Lubuklinggau.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan dijadikan salah satu

pedoman rujukan ataupun komparasi apabila dilakukan penelitian serupa serta sebagai gambaran bagaimana difusi inovasi aplikasi *Online Single Submission* (OSS) sebagai media layanan digital pada instansi pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- (Arafat & Zen, 2019; Iii & Penelitian, 2010; Komunikasi et al., 2011; Pelayanan et al., n.d.; Safitri et al., 2019; Sellfia et al., 2022; Sumardjo et al., 2016; Syasdawita, 2022; Tobias, 2014)Arafat, N., & Zen, M. (2019). Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Dakwah: Studi Fenomenologi pada Pengguna Aplikasi Yaumi di Pesantren Luhur Sabilussalam Ciputat. *Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah Dan Kemasyarakatan*, 23(2), 36–47. <https://doi.org/10.15408/dakwah.v23i2.13936>
- Iii, B. A. B., & Penelitian, A. P. (2010). 5. *BAB III 09413244014 Sos Evi Kusnianti*. 21–28.
- Komunikasi, J. I., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Maret, U. S. (2011). *perpustakaan.uns.ac.id digilib.uns.ac.id*.
- Pelayanan, D. A. N., Bpmppt, T., Kubu, K., Ardans, J. H. M., Road, R., & Timur, I. I. I. S. (n.d.). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENANAMAN MODAL PUBLIC SERVICES INNOVATION IN REGIONAL BOARD OF INVESTMENT AND INTEGRATED SERVICES (BPMPT) AT KUBU RAYA REGENCY* Maria Agustini Permata Sari. 10(2).
- Safitri, R., Asmawi, A., & Arif, E. (2019). Difusi Inovasi Program Pemerintah: Studi Komunikasi Pembangunan Pada Kelompok Wanita Tani Anugrah Kabupaten Padang Pariaman. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(2), 502–513.

Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>

Sumardjo, Hubeis, A. V. S., Bintarti, A., Sedyaningsih, S., Rahman, A. S., & Rusli, Y. (2016). Komunikasi Inovasi. *Skom4316/Modul 1, Sumardjo 2014*, 1–60.

Syasdawita, Z. (2022). Diffusion of Innovation Application Complaint *Online* Community Apekesah in Batam City in 2020 (Study in the Department of Communication and Informatics Batam). *Journal of Governance Innovation*, 4(1), 84–100. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v4i1.686>

Tobias, S. (2014). Pengaruh Karakteristik Inovasi Sistem Sosial Dan Saluran Komunikasi Terhadap Adopsi Inovasi Teknologi Pertanian. *Tesis*, 1–21. <http://e-journal.uajy.ac.id/4774/3/2MM01745.pdf>

Ebook

M. Rogers, Everett. (1986). *Diffusion Of Innovations Third Edition*. New York : The Free Press.

M. Rogers, Everett. (1986). *Communication Technology The New Media In Society*, New York: The Free Press

Rosidiana, dkk (2023). *Penerapan Strategi Prilaku*. Padang : Gets Press Indonesia

Buku

Anggraini, Citra, dan kawan-kawan. (2022). *Komunikasi Interpersonal*.

Universitas Islam Negri Sumatera Utara

Dyah, Shiefti, Alyusi. (2016). MEDIA SOSIAL:Interaksi, Identitas dan Modal Sosial. Jakarta: Prenada Media Group

Hadi, P. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik : Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.

Kriyanto. Rachmat. (2012). Teknik Praktik Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana

Lexy. (2017). Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya

L. Rivers, William. (2008). Media Massa & Masyarakat Modern. Jakarta: Prenada Media Group

Matono, Nanang. (2020). Sosiologi Perubahan Sosial. Jakarta Utara : PT. RajaGrafindo Persada

Muhammad, Abdulkabir. (2011). Ilmu Sosial Budaya Dasar. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti

Muhammad, Arni. (2015). Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara

Mulyana , Dedi. (2008). Komunikasi Massa. Widya Padjadjaran

Mulyan, Dedi. (2015). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Nurudin. (2017). Perkembangan Teknologi Komunikasi. Depok: Rajawali Pers

Oktaviana, Felicia. (2022). Public Relations Dalam Berbagai Dimensi. Makassar:

PT. Nars Media Indonesia

Rodin, Rhoni. (2020). Informasi Dalam Konteks Sosial Budaya. Depok : Rajawali

Pers

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:

Alfabeta

Universitas Brawijaya, (2012). Innovative Governance Proceedings. Malang:

Universitas Brawijaya Press (UB Press)

Vitayala, Aida. (2018). Komunikasi Inovasi. Tangerang Selatan: Universitas

Terbuka

Sumber Lainnya :

<https://gramedia.com/literasi/komunikasi-massa/>

<https://telkomuniversity.ac.id/17-teori-komunikasi-massa-menurut-para-ahli-mahasiswa-ilmu-komunikasi-wajib-tahu/>

<https://gramedia.com/literasi/teori-difusi-inovasi/>

<https://www.kompas.com/skola/read/2022/07/25/110000569/teori-difusi-inovasi--pengertian-dan-asumsinya>

<https://kumparan.com/berita-update/pengertian-aplikasi-berbasis-web-beserta-jenis-dan-contohnya-21XPs84VqhR>

https://www.setneg.go.id/baca/index/e_government_inovasi_dalam_strategi_komunikasi