

**Penerapan *E-Government* terhadap Pengurusan Legalitas Usaha di Kelurahan  
Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya**  
**Nurul Azizah<sup>1</sup>, Anasthasia Marshanda<sup>2</sup>, Aldisa Raihan Fitrah<sup>3</sup>, Alya Nur Amalina<sup>4</sup>**

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Universitas Pembangunan  
“Veteran” Jawa Timur, Indonesia<sup>1, 2, 3, 4</sup>

Email korespondensi: [kknt53wonorejo@gmail.com](mailto:kknt53wonorejo@gmail.com)

***Abstract***

*Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) are creative economic businesses that were born as one of human activities in fulfilling their daily needs. In order for MSMEs to compete in the free market era, one of the conditions is the fulfillment of business legality. Recently, the government issued a new policy regarding the legality of MSME businesses that can be done online, namely through the Online Single application and web Submissions. This policy concerns the renewal of old public services into E-Government-based public services. Business legality is an important element as an indication of identity that a business entity is legal and legally valid so that it is recognized by the community. Management of business legality is an absolute must for every business actor. Wonorejo is one of the villages in Tegalsari District, Surabaya City where most of the people work as MSME business actors. However, there are still many MSME business actors who have not legalized their business due to limited information about business legality policies, so training and assistance are needed on managing business legality for MSME business actors in Wonorejo. The purpose of this paper is to describe how the implementation of E-Government in business legality through a single online application Submission in Wonorejo through socialization, training, mentoring to the formation of business licenses in the form of NIB. This study uses a descriptive research method with a qualitative approach with a case study of business actors in Wonorejo. The results of this study are researchers can describe how the efficiency and effectiveness, as well as several supporting and inhibiting factors that affect the application of E-Government based on a single Online application submission (OSS) in carrying out medium to upper business license services in Wonorejo.*

**Keywords:** *E-government Public Service; Business Legality*

## **1. PENDAHULUAN**

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan usaha ekonomi kreatif yang lahir sebagai salah satu kegiatan manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Selain itu, UMKM juga menjadi pendukung perekonomian masyarakat dan daerah. Oleh karena itulah pelaku UMKM dituntut harus dapat bersaing di era pasar bebas. Sehingga untuk dapat bersaing di era pasar bebas ini salah satu syaratnya adalah terpenuhinya legalitas usaha. Namun pengurusan legalitas usaha masih kurang diketahui oleh masyarakat, khususnya pelaku UMKM.

Legalitas usaha merupakan informasi bagi masyarakat, terutama bagi pihak yang berkepentingan terhadap identitas dan hal-hal yang menyangkut dunia usaha dan perusahaan yang didirikan, bekerja serta berkedudukan di wilayah Negara Republik. Legalitas Usaha

merupakan unsur penting sebagai penunjuk jati diri bahwa suatu badan usaha tersebut legal dan sah secara hukum sehingga diakui oleh masyarakat. Dengan kata lain, legalitas perusahaan harus sah dan memenuhi syarat perundang-undangan yang berlaku sehingga keberadaan perusahaan tersebut dilindungi atau dipayungi dengan berbagai dokumen hingga sah di mata hukum pada pemerintahan yang berkuasa saat itu.

Kelurahan Wonorejo merupakan salah satu desa di Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya. Wilayah ini sebagian besar masyarakatnya bekerja sebagai pelaku usaha UMKM. Usahanya rata-rata bergerak di bidang usaha makanan dan minuman, toko perancangan, jasa laundry pakaian, dan tour guide. Sebagian masyarakat menjalankan usaha ini untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Masyarakat disini sudah banyak mendapatkan pelatihan tentang peningkatan usaha, peningkatan daya tarik produk dan sebagainya. Akan tetapi masih dibutuhkan pelatihan mengenai pengurusan legalitas usaha. Padahal legalitas usaha menjadi hal penting yang perlu diperhatikan demi keberlangsungan usaha. Pengurusan legalitas usaha merupakan hal yang mutlak harus dilakukan setiap pelaku usaha, adapun tujuan sistem perizinan adalah adanya suatu kepastian hukum, perlindungan kepentingan umum, pencegahan kerusakan atau pencemaran lingkungan, pemerataan distribusi barang tertentu, keinginan mengendalikan aktivitas tertentu dan pengarahan dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas tertentu. Oleh karena itu, diperlukan penerapan e-government terhadap legalitas usahakepada masyarakat, khususnya pelaku UMKM terkait pentingnya mengurus dokumen perizinan produksi dan izin usaha UMKM sebagai upaya perlindungan hukum atas keberlangsungan usaha yang dimilikinya.

Menurut data yang diperoleh, Jumlah UMKM terdata yang siap naik level sebanyak 29 UMKM. Adapun jenis usaha yang dijalankan yaitu makanan dan minuman, toko perancangan, jasa laundry pakaian dan tour guide. Salah satu kendala yang dialami oleh masyarakat adalah kurangnya sistem pendataan terhadap pelaku usaha yang ada di Kelurahan Wonorejo. Adapun masalah lainnya yaitu sistem pendaftaran penerbitan perizinan produksi dan izin usaha UMKM saat ini masih kurang efektif dan efisien dikarenakan masih kurangnya informasi tentang legalitas usaha yang ada di Kelurahan Wonorejo.

Untuk menangani masalah diatas maka diperlukan sebuah sistem Informasi yang dapat membantu pelaku usaha mikro kecil menengah. Sehingga dalam program kerja kuliah kerja nyata yang kami usulkan adalah melaksanakan penerapan E-Government terhadap legalitas usaha melalui aplikasi Online Single Submission untuk menjelaskan pentingnya legalitas usaha UMKM dan masyarakat juga lebih dipermudah dalam menerbitkan perizinan produksi dan izin usaha UMKM. Kegiatan tersebut penting dilakukan karena akan memberikan perlindungan usaha UMKM. Sama halnya dengan kegiatan yang dilakukan, mengingat legalitas usaha merupakan payung hukum atas suatu badan usaha. Selain itu, legalitas usaha juga merupakan bentuk perlindungan hukum untuk menjamin legalitas keberlangsungan usaha UMKM.

## **2. LANDASAN TEORI**

### **E-Government**

E-Government adalah pelayanan publik yang dilaksanakan oleh semua instansi pemerintah yang terkoordinasi secara optimal dengan penggunaan teknologi telematika. E-Government harus dipandang sebagai sarana bukan sebagai tujuan. Agar e-government dapat terlaksana dengan baik, perlu diperhatikan faktor teknis dan non teknis yang dapat mempengaruhi keberhasilan. Pada umumnya faktor non-teknis lebih domain dibandingkan faktor teknis, oleh karena itu pemahaman mendalam terhadap faktor non teknis sangat diperlukan ketika merancang dan mengimplementasikan e-government. Implementasi e-government yang memenuhi dengan upaya memenuhi kebutuhan semua sektor kegiatan baik dipemerintahan dan masyarakat membutuhkan pelindung dari pemimpin yang dapat memberikan teladan dan komitmen bersama.

### **Legalitas Usaha**

Izin juga bisa didefinisikan sebagai bentuk persetujuan atau pemberian izin dari pihak berwenang atas penyelenggaraan suatu kegiatan usaha oleh seseorang pengusaha atau suatu perusahaan. bagi pemerintah pengertian usaha dagang adalah suatu alat atau sarana untuk membina, mengarahkan, mengawasi dan menertibkan izin-izin usaha perdagangan. Agar kegiatan usaha lancar, maka setiap pengusaha wajib untuk mengurus dan memiliki izin usaha dari instansi pemerintah yang sesuai dengan bidangnya.

### **One Single Submission**

Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem Online Single Submission (OSS) merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. OSS Berbasis Risiko wajib digunakan oleh Pelaku Usaha, Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Administrator Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), dan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Pelabuhan Bebas (KPBPB). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 terdapat 1.702 kegiatan usaha yang terdiri atas 1.349 Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang sudah diimplementasikan dalam Sistem OSS Berbasis Risiko.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Online single submission Dalam Pelayanan Izin Usaha Menengah Keatas Di Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya**

E-government bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap pelayanan jasa-jasa layanan kepada publik maupun pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa di nikmati oleh seluruh warga negara. Penggunaan teknologi informasi ini sangat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi serta dan mengurangi tindakan korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. Penerapan E-government merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

Dalam penelitian ini penerapan E-Government harus memenuhi ciri-ciri terhadap aspek kemanfaatan, kesesuaian, kompleksitas, aplikasi dalam penerapan E-Government. Dimensi terhadap karakteristik tersebut menjadi acuan penelitian untuk memastikan terpenuhinya lima aspek tersebut pada Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Online single submission (OSS) Pada Pelayanan Izin Usaha Menengah Keatas Di Daerah Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya. Dalam penggunaan cara baru tersebut maka pemerintah mengeluarkan sistem perizinan baru yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2020 tentang perizinan terintegrasi secara elektronik. Adapun tampilan gambar dari aplikasi OSS adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Tampilan Aplikasi One Single Submission

Agar penelitian dengan mudah melakukan pencarian data, maka terlebih dahulu perlu adanya fokus penelitian yang dimana fokus penelitian yaitu efisiensi dan efektifitas dalam penerapan E-Government melalui aplikasi Online single submission (OSS) pada pelayanan izin usaha menengah ke atas di daerah Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya, sebagaimana hasil penelitian berikut ini:

#### Efisiensi

Efisiensi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu efisiensi dalam penerapan aplikasi Online single submission (OSS) dalam pelayanan izin usaha menengah ke atas di Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya. Dalam sebuah kebijakan pemerintah berbasis elektronik diperlukan adanya sebuah perubahan dari kebijakan awal yang berupa pemangkasan biaya serta waktu yang digunakan bagi mereka pengguna serta pemangku kebijakan itu sendiri.

Berdasarkan pengalaman sebelumnya yang dimana dalam sebuah penerapan kebijakan selalu memakan waktu dan biaya dalam setiap proses penerapannya sehingga target yang dicapai berbeda dengan apa yang menjadi rencana awal. Suatu kebijakan berbasis elektronik dianggap efisien apabila telah tercapai sebuah ketepatan cara kerja dalam menjalankan

sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biasa. Hal inilah yang menjadi acuan untuk menilai keberhasilan suatu kebijakan jika dibandingkan dengan yang sebelumnya, dilihat dari faktor ekonominya, kepuasan dan lama prosesnya, semakin efisien suatu kebijakan maka semakin dianggap berhasil.

Efisiensi dari sebuah penerapan kebijakan yang baru ini tentunya akan memberikan hasil kerja yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat selaku pengguna. Tentunya dalam penerapan sebuah kebijakan tidak bisa dipisahkan dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri, seringkali dalam sebuah kebijakan memakan waktu serta biaya bagi pengguna kebijakan tersebut dalam hal ini masyarakat sebagai pelaku usaha dalam proses pembuatan izin usahanya. Efisiensi dari sebuah penerapan kebijakan merupakan suatu keharusan yang harus dicapai dalam penerapan kebijakan tersebut, karena akan selalu diperhadapkan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin hari akan semakin berkembang. Tentunya dengan efisiensi dari sebuah penerapan kebijakan akan memberikan kepuasan tersendiri dari masyarakat karena akan sangat membantu bagi masyarakat itu sendiri.

Dengan melalui aplikasi online single submission (OSS) yang diterapkan oleh Kementrian Investasi (BKPM) tentunya dapat memudahkan pelaku usaha dalam melakukan proses perizinan usaha khususnya dirasakan oleh masyarakat di Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari. Secara program tentunya memiliki keunggulan tersendiri di mana program ini seharusnya memiliki tingkat efisiensi yang tinggi dalam penerapannya sebagaimana yang dikatakan oleh Bu Khusnul Aini selaku Lurah Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya, yakni:

“Menurut saya penerapan kebijakan yang berbasis elektronik seperti ini sangat efisien karena pelayanan yang diberikan memiliki dampak positif seperti menghemat waktu serta biaya bagi mereka yang ingin melakukan perizinan usaha”. (Khusnul Aini, wawancara, 21 Maret 2022).

Dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis maka dapat dilihat bahwa penerapan kebijakan aplikasi online single submission (OSS) sangatlah efisien karena waktu serta biaya yang digunakan relatif singkat dan lebih mudah, dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis, Ibu Yuli selaku masyarakat yang menggunakan aplikasi online single submission (OSS) menyatakan:

“Keberadaan aplikasi ini sangat bermanfaat bagi kami yang sedang merintis usaha karena dengan adanya aplikasi ini kita tidak lagi membuang waktu dan biaya untuk bolak-balik ke kelurahan maupun ke kecamatan dalam melakukan pengajuan atau pendaftaran izin usaha”. (Yuli, wawancara, 26 Maret 2022).



Gambar 2. Pengurusan Surat Izin Usaha NIB

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa penerapan aplikasi sangat efisien karena keberadaannya sangat membantu masyarakat dalam melakukan pengajuan pendaftaran izin usaha yang dilakukan oleh masyarakat sebagai pelaku usaha. Dengan keberadaan aplikasi online single submission (OSS) secara tidak langsung memberikan kemudahan serta efisiensi yang tinggi karena sangat membantu dalam melakukan proses pengajuan perizinan yang dilakukan oleh masyarakat. Hal ini dapat memberikan suatu hasil yang baik dengan tercapainya tujuan dari penerapan kebijakan ini.

#### Efektifitas

Dalam meningkatkan pelayanan perizinan dan penanaman modal tentunya diperlukan adanya sistem perizinan secara online, namun proses perizinan secara manual dan memakan waktu yang cukup lama menimbulkan kekhawatiran adanya pemungutan liar yang memungkinkan bisa terjadi. Pelayanan Perizinan Berusaha (Online single submission) adalah Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online single submission (OSS) merupakan aplikasi yang digunakan untuk segala hal proses registrasi dan pengajuan perizinan usaha serta pengajuan perizinan lainnya yang termasuk didalam layanan perizinan berusaha menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Sasaran penerapan E-Government ini adalah pelayanan bagi para pelaku usaha kecil dan menengah ke atas maupun investor baru yang berada di Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya. Jika dilihat dari observasi lapangan menggambarkan masih belum populernya OSS ini dimata masyarakat, dikarenakan belum tersosialisasikan secara menyeluruh yang menyebabkan masyarakat masih menganggap berbelit-belitnya sistem perizinan. Berikut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat bernama Ibu Fitri yang belum mengetahui mengenai perizinan usaha melalui one single submission menyatakan:

“Saya baru mengetahui adanya perizinan usaha melalui one single submission ini dikarenakan tidak pernah ada sosialisasi seperti ini, apalagi ketika saya ingin mengurus izin usaha sudah dibikin rumit dengan persyaratannya”. (Fitri, wawancara, 26 Maret 2022).



Gambar 3. Sosialisasi Pengurusan Izin Usaha NIB

Dari hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa keberhasilan sasaran program perizinan online belum sepenuhnya tercapai atau efektif dikarenakan masih kurangnya sosialisasi kemasyarakat akan pentingnya legalitas perizinan usaha, serta belum menyeluruhnya sosialisasi tentang perizinan online ini yang sebenarnya akan lebih memudahkan pelaku usaha dalam hal pengurusan perizinan usaha. Pemanfaatan teknologi untuk sosialisasi dimedia online belum dilakukan hanya sebatas website resmi kementerian BKPM membuat masyarakat awam tidak terfikir untuk melihat informasi.

Berdasarkan observasi peneliti dilapangan dapat disimpulkan bahwa dimasa transisi pencapaian adanya penerapan E-Government secara menyeluruh sudah tercapai, tetapi masih banyak yang harus diperbaiki dan ditingkatkan baik dalam hal pelayanan, sumber daya manusia, maupun dari segi sarana dan prasarana. Namun kualitas layanan yang sebelum dan sesudah online, dapat dikatakan sistem online lah yang lebih memudahkan dan lebih efektif dari sebelumnya karena dapat memangkas birokrasi sebagaimana hal itu menjadi salah satu manfaat OSS yaitu memfasilitasi pelaku usaha untuk dapat terhubung dengan semua stakeholder dan memperoleh izin secara aman, cepat, dan real time serta memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat serta memfasilitasi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB).

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan E-Government Melalui Aplikasi OSS dalam Pelayanan Izin Usaha Menengah ke atas di Kelurahan Wonorejo**

Penerapan dari sebuah kebijakan E-Government berbasis suatu aplikasi akan selalu dipengaruhi oleh beberapa faktor dalam proses penerapannya. E-Government sendiri memiliki tujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap pelayanan jasa layanan publik dari pemerintah, dalam menangani keluhan masyarakat dan persamaan kualitas layanan yang dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Penggunaan teknologi akan

mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dan dapat mengurangi tindakan korupsi dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik.

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi penerapan E-Government berbasis aplikasi Online single submission (OSS) dalam melaksanakan pelayanan izin usaha menengah ke atas di Kelurahan Wonorejo:

#### Faktor Pendukung

Faktor pendukung yaitu semua yang mendorong, melancarkan, menyokong, membantu mempercepat sesuatu. Terjadinya segala sesuatu untuk memperoleh gambaran mengenai hal-hal yang mendorong atau mendukung penerapan aplikasi Online single submission (OSS) di Kelurahan Wonorejo.

Adanya penerapan penggunaan Aplikasi Online single submission (OSS) ini didukung oleh banyaknya masyarakat yang memiliki usaha dan mayoritasarganya bekerja sebagai penjual, sehingga warga Kelurahan Wonorejo mencari NIB dengan menggunakan Aplikasi OSS melalui gadget pribadi. NIB sendiri memiliki fungsi untuk melegalkan usaha yang dimiliki oleh pengusaha, dengan adanya NIB maka usaha yang dimiliki oleh masyarakat sudah terlindungi oleh hukum.

#### Faktor Penghambat

Sebuah aplikasi pada teknologi akan dapat digunakan dengan baik apabila pengguna gadget terbiasa menggunakan berbagai macam aplikasi. Sehingga apabila adanya aplikasi baru yang diluncurkan dan ketika menggunakan aplikasi tersebut sudah tidak bingung dan panik. Seperti halnya akhir-akhir ini pemerintah sudah mulai menerapkan sistem E-Government yang mana pada pelayanannya mulai menggunakan aplikasi atau teknologi. Namun, berdasarkan pengalaman yang dilakukan oleh penulis, masih banyak masyarakat yang kurang paham mengenai cara penggunaan dan menerapkan aplikasi pada gadget yang dimilikinya, sehingga dalam penerapan E-Government dengan menggunakan aplikasi OSS masyarakat kalangan menengah kebawah yang memiliki usaha di daerah ini cukup merasa kesulitan.

Selain itu juga, berdasarkan fakta di lapangan, beberapa masyarakat yang penulis tanyakan mengaku bahwa informasi mengenai NIB yang dapat diperoleh melalui aplikasi OSS tidak terinformasikan dengan baik, sehingga banyak diantara mereka yang tidak mengetahui informasi tersebut. Banyak masyarakat juga mengatakan kepada penulis bahwa aplikasi yang diluncurkan masih cukup sulit untuk diakses, sehingga terkesan ribet apabila digunakan oleh masyarakat yang sudah lanjut usia.

## **4. KESIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu, Hasil dari penelitian ini adalah peneliti menguraikan bagaimana efisiensi dan efektifitas dalam Penerapan E-Government Terhadap Pengurusan Legalitas Usaha di Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya.



a) Efisiensi

Berdasarkan hasil wawancara kepada pelaku usaha UMKM di Kelurahan Wonorejo, dapat dilihat bahwa penerapan aplikasi sangat efisien karena keberadaannya sangat membantu masyarakat dalam melakukan pengajuan pendaftaran izin usaha yang dilakukan oleh masyarakat sebagai pelaku usaha. Dengan keberadaan aplikasi online single submission (OSS) secara tidak langsung memberikan kemudahan serta efisiensi yang tinggi karena sangat membantu dalam melakukan proses pengajuan perizinan yang dilakukan oleh masyarakat. Hal ini dapat memberikan suatu hasil yang baik dengan tercapainya tujuan dari penerapan kebijakan ini.

b) Efektivitas

Dari hasil wawancara dengan pelaku usaha UMKM di Kelurahan Wonorejo, dapat dikatakan bahwa keberhasilan sasaran program perizinan online belum sepenuhnya tercapai atau efektif dikarenakan masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya legalitas perizinan usaha, serta belum menyeluruhnya sosialisasi tentang perizinan online ini yang sebenarnya akan lebih memudahkan pelaku usaha dalam hal pengurusan perizinan usaha. Pemanfaatan teknologi untuk sosialisasi di media online belum dilakukan secara maksimal dan hanya sebatas promosi di website resmi kementerian BKPM sehingga membuat masyarakat awam kurang mengetahui tentang informasi perizinan usaha tersebut.

Kemudian ada beberapa factor yang mempengaruhi Penerapan E-Government Terhadap Pengurusan Legalitas Usaha di Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya:

a) Faktor Pendukung

Adanya penerapan penggunaan Aplikasi Online single submission (OSS) ini didukung oleh masyarakat Di Kelurahan Wonorejo yang mayoritas warganya bekerja sebagai pedagang, sehingga warga Kelurahan Wonorejo banyak yang menuntut pembuatan NIB dengan menggunakan Aplikasi OSS melalui gadget pribadi para pelaku usaha.

b) Faktor Penghambat

Berdasarkan pengalaman yang dilakukan oleh peneliti, masih banyak masyarakat yang kurang paham mengenai cara penggunaan dan menerapkan aplikasi pada gadget yang dimilikinya, sehingga dalam penerapan E-Government dengan menggunakan aplikasi OSS masyarakat kalangan menengah kebawah yang memiliki usaha di daerah ini cukup merasa kesulitan.

Selain itu juga, berdasarkan fakta di lapangan, beberapa masyarakat mengaku bahwa informasi mengenai NIB yang dapat diperoleh melalui aplikasi OSS tidak terinformasikan dengan baik, sehingga banyak diantara mereka yang tidak mengetahui informasi tersebut. Banyak masyarakat juga mengatakan kepada penulis bahwa aplikasi yang diluncurkan masih cukup sulit untuk diakses, sehingga terkesan ribet apabila digunakan oleh masyarakat yang sudah lanjut usia.

## **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terkait Penerapan E-Government Terhadap Pengurusan Legalitas Usaha di Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya yaitu sebagai berikut:

- a) Terkait kejelasan regulasi, seharusnya pemerintah pusat dan pemerintah daerah harus dapat sepakat apa-apa yang harus dilaksanakan karena jika tidak adanya kejelasan terkait regulasi maka akan mengakibatkan ketidakjelasan terkait surat izin usaha yang akan diterbitkan dan akan berdampak pula pada investor yang akan mengajukan izin usaha.
- b) Dilihat dari segi kesiapan Sistem OSS seharusnya lebih di optimalkan karena jika system berjalan dengan pembenahan dilakukan maka pasti sering terjadinya perubahan-perubahan aturan yang nantinya akan berpengaruh pula pada proses izin usaha dan juga lebih dapat memperkuat proteksi server agar jika terjadi system down dapat mengatasinya lebih mudah.
- c) Pada aplikasi dialog publik, seharusnya tidak hanya melalui telepon maupun web resmi saja, karena dengan teknologi yang semakin canggih dan telah muncul beberapa aplikasi sosial media yang lebih up to date, seharusnya pemerintah pusat maupun daerah juga dapat menyesuaikan dengan keadaan sekarang seperti contoh akun resmi OSS di instagram, facebook, twitter maupun aplikasi yang lainnya, dimana dengan begitu Sistem OSS lebih di kenal oleh masyarakat luas dan juga lebih mudah untuk masyarakat dalam memberikan aspirasi, pertanyaan dan saran maupun kritik terkait sistem OSS.

## **REFERENSI**

- Indrawati, S., & Rachmawati, A. F. (2021). Edukasi Legalitas Usaha sebagai Upaya Perlindungan Hukum bagi Pemilik UMKM. *Jurnal Dedikasi Hukum*, 1(3), 231-241.
- Muafa, G. R., & Fanida, E. H. (2019). Penerapan Sistem Perizinan *Online single submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sidoarjo. Unesa, 1-7.
- Sahetapy, W. L. (2018). Identitas, Legalitas Dan Lokasi Usaha dalam E-commerce. *DiH: Jurnal Ilmu Hukum*.
- Wijaya, M. H., Pujiyanto, P., & Wibawa, M. (2020). Sebuah Perancangan Brand Identity Industri Kecil Menengah “Pawone Unin” sebagai Identitas Usaha Katering di kota Malang. *MAVIS: Jurnal Desain Komunikasi Visual*, 2(2), 67-77.