

Efektivitas Pelayanan Perizinan Sistem Online Single Submission (OSS) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

* Riska Radiani¹, Monalisa²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : riskaradianinasution@student.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas pelayanan perizinan melalui sistem Online Single Submission (OSS) yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Latar belakang penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi informasi yang mendorong transformasi digital dalam pelayanan publik, serta upaya pemerintah dalam meningkatkan kemudahan berusaha melalui sistem perizinan yang terintegrasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode wawancara, observasi, dan analisis dokumentasi sebagai instrumen pengumpulan data. Hasil penelitian diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan OSS, serta memberikan rekomendasi strategis untuk optimalisasi layanan perizinan. Temuan ini diharapkan berkontribusi pada pengembangan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik dan peningkatan efisiensi pelayanan publik di Kota Pekanbaru.

Kata kunci: OSS, Efektivitas Pelayanan, E-Government, DPMPTSP, Pekanbaru

Abstract

This research aims to examine the effectiveness of licensing services through the Online Single Submission (OSS) system implemented by the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Pekanbaru City. The background of this study is driven by the development of information technology, which is propelling a digital transformation in public services, as well as by the government's efforts to enhance ease of doing business through an integrated licensing system. The study employs a descriptive qualitative approach using interviews, observations, and document analysis as data collection instruments. The research results are expected to identify the supporting and inhibiting factors in the implementation of OSS and to provide strategic recommendations for optimizing licensing services. These findings are anticipated to contribute to the development of electronic-based governance and the improvement of public service efficiency in Pekanbaru City.

Keywords : OSS, Service Effectiveness, E-Government, DPMPTSP, Pekanbaru

PENDAHULUAN

Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam cara pelayanan publik diberikan. Digitalisasi tidak hanya mempercepat pengolahan data, tetapi juga menciptakan peluang bagi pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih transparan dan responsif. Salah satu inovasi yang menonjol adalah penerapan sistem Online Single Submission (OSS), yang bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan usaha dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform. Di Kota Pekanbaru, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mengadopsi OSS sebagai strategi untuk mempercepat dan mempermudah proses perizinan, sehingga mendorong peningkatan investasi serta pertumbuhan ekonomi daerah.

Bentuk pelayanan publik yang krusial yaitu penyelenggaraan layanan perizinan. Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya dalam memberikan kepastian hukum terhadap kepemilikan usaha, sehingga dapat mendukung kelancaran berbagai aktivitas bisnis. Perizinan berfungsi sebagai instrumen kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah pusat maupun daerah untuk mengendalikan dampak yang ditimbulkan oleh aktivitas sosial dan ekonomi. Selain itu, izin juga berperan sebagai instrumen perlindungan hukum terhadap kepemilikan serta penyelenggaraan suatu kegiatan. Proses perizinan, terutama dalam sektor usaha, memiliki dampak langsung terhadap keputusan calon pengusaha dan investor dalam menanamkan modalnya. Masyarakat umumnya memandang pelayanan perizinan sebagai bentuk tindakan pemerintah yang berorientasi pada legalitas, yang mencakup pengesahan kepemilikan, hak, keberadaan, serta aktivitas individu maupun organisasi.(Adolph, 2016)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) didirikan sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan perizinan dan non-perizinan, pengawasan, serta penciptaan iklim investasi yang kondusif. Selain itu, lembaga ini berperan dalam menyediakan informasi yang transparan dan menarik bagi calon investor guna mendukung kesejahteraan masyarakat. DPMPTSP Kota Pekanbaru berfungsi sebagai ujung tombak dalam pelayanan perizinan, non-perizinan, serta fasilitasi penanaman modal, dengan tujuan meningkatkan daya tarik investasi, baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 diharapkan dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam sektor usaha.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) didirikan sebagai lembaga yang berperan dalam penyelenggaraan layanan perizinan dan non-perizinan, serta bertugas mengawasi dan menciptakan iklim investasi yang kondusif. Selain itu, DPMPTSP juga bertanggung jawab dalam menyediakan informasi yang transparan dan menarik bagi calon investor guna mendukung kesejahteraan masyarakat. DPMPTSP Kota Pekanbaru berfungsi sebagai ujung tombak dalam pelayanan perizinan, non-perizinan, serta fasilitasi penanaman modal untuk meningkatkan daya tarik investasi, baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 diharapkan menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam kegiatan usaha.

Dengan adanya kebijakan ini, seluruh layanan perizinan usaha terintegrasi secara langsung melalui satu sistem utama, yaitu Sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik atau Online Single Submission (OSS). Sistem OSS merupakan platform perizinan berbasis teknologi informasi yang menghubungkan proses perizinan di tingkat daerah dan pusat,

bertujuan untuk menyederhanakan prosedur serta meningkatkan kemudahan dalam pengurusan perizinan usaha.

Dengan diterapkannya Online Single Submission (OSS), pelaku usaha tidak perlu lagi mengurus perizinan secara langsung ke berbagai kementerian, lembaga, atau organisasi perangkat daerah di pemerintah daerah. Meskipun sistem OSS telah berkontribusi pada peningkatan jumlah penerbitan izin usaha, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa kendala yang dihadapi antara lain keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap mekanisme OSS, rendahnya literasi digital di kalangan pelaku usaha, serta permasalahan teknis seperti gangguan jaringan dan kesalahan dalam input data. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana efektivitas OSS dalam mencapai target pelayanan yang ditetapkan serta memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam mengenai efektivitas perizinan berusaha melalui Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif, yaitu pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diinterpretasikan oleh individu atau kelompok terkait suatu permasalahan sosial maupun kemanusiaan. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. (Manik & Mayarni, 2021) Peneliti melakukan analisis mendalam terhadap suatu kasus, yang dapat berupa program, peristiwa, kegiatan, proses, atau individu, dengan mendeskripsikan data dari berbagai sumber serta menghubungkannya dengan fenomena sosial yang terjadi. Analisis ini dilakukan dengan mengikuti seluruh fakta yang relevan guna mengevaluasi efektivitas perizinan berusaha melalui Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, sehingga dapat mengukur tingkat keberhasilan program tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Efektivitas Program Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru menurut Budian (2007:53), suatu program dapat dikatakan efektif apabila sasaran program telah tercapai dengan tepat, terdapat proses sosialisasi baik sebelum maupun setelah implementasi program, serta tujuan yang telah ditetapkan dapat direalisasikan secara optimal. Selain itu, efektivitas program juga bergantung pada keberlanjutan pemantauan dan evaluasi yang dilakukan. Evaluasi terhadap efektivitas program menjadi langkah penting untuk menilai sejauh mana program tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Umar, 2024)

Dampak dan manfaat suatu rencana dapat diukur melalui efektivitasnya, yang mencerminkan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi terhadap efektivitas program ini berperan sebagai dasar pertimbangan dalam menentukan kelanjutan implementasi program tersebut. Untuk menilai efektivitas perizinan berusaha melalui Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission/OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, peneliti mengacu pada teori Budiani (2007) yang mencakup empat indikator, yaitu:

1. Ketepatan Sasaran
2. Sosialisasi
3. Pencapaian Tujuan
4. Pemantauan

Keempat indikator tersebut menjadi aspek utama dalam menilai efektivitas program Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Penilaian ini didasarkan pada model teori yang digunakan dalam penelitian, sebagaimana dijelaskan berikut ini.

1. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program merupakan variabel krusial dalam menilai efektivitas suatu kebijakan, di mana program dapat dikatakan efektif apabila pelaksanaannya sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, sasaran utama dari program Online Single Submission (OSS) mencakup usaha perseorangan dan non-perseorangan. Usaha non-perseorangan meliputi perseorangan terbatas, perusahaan umum, perusahaan umum daerah, badan hukum lain yang dimiliki negara, badan layanan umum, lembaga penyiaran, badan usaha yang didirikan oleh yayasan, koperasi, persekutuan komanditer (*commanditaire vennootschap*), persekutuan firma (*vennootschap onder firma*), serta persekutuan perdata.

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Pekanbaru telah menjalankan program sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari tingginya jumlah pelaku usaha, baik perseorangan maupun non-perseorangan, yang telah mendaftarkan usahanya melalui sistem OSS. Meskipun target utama program ini adalah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) serta usaha berskala besar, pemerintah tetap memberikan perhatian kepada pelaku usaha non-perseorangan yang memerlukan pemenuhan komitmen perizinan.

2. Sosialisasi Program

Tahap awal dalam implementasi suatu program diawali dengan proses sosialisasi. Sosialisasi bertujuan untuk menilai kapasitas penyelenggara dalam menginformasikan program Online Single Submission (OSS) kepada calon pengguna, sehingga pemahaman mengenai program dapat tersampaikan dengan efektif. Secara umum, terdapat dua tahapan utama dalam memulai suatu program, yaitu tahap pra-pelaksanaan atau tahap persiapan. Beberapa langkah yang dapat dilakukan dalam tahap persiapan ini meliputi:

1. Penyusunan perencanaan program, yang mencakup aktivitas atau kegiatan, sasaran yang dituju, indikator keberhasilan, serta jadwal pelaksanaan program.
2. Penetapan target program, yaitu gambaran komprehensif mengenai program yang berfungsi sebagai pedoman dan acuan dalam pelaksanaannya, serta menjadi bagian dari tahapan strategis dalam implementasi program.

Sosialisasi merupakan langkah awal yang krusial dalam pelaksanaan suatu program. Meskipun tampak sederhana, proses ini memiliki dampak signifikan terhadap keberlanjutan program. Oleh karena itu, fasilitator, dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP), perlu melakukan sosialisasi secara rinci dan komprehensif. Hal ini penting mengingat adanya keragaman karakteristik masyarakat, termasuk tingkat pendidikan, karakter, daya tangkap, serta pemahaman mereka terhadap program. Dalam proses sosialisasi, penyelenggara layanan setidaknya harus menyampaikan informasi mengenai program, tujuan, manfaat, keunggulan, konsep

pelaksanaan, durasi implementasi, serta sasaran dan target program secara jelas dan sistematis.

3. Pencapaian Tujuan Program

Pencapaian tujuan suatu program dapat diukur melalui kesesuaian antara hasil pelaksanaannya dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Efisiensi dan kemudahan yang ditawarkan oleh sistem Online Single Submission (OSS) mulai dirasakan oleh banyak pelaku usaha. Dengan adanya sistem ini, proses perolehan izin usaha menjadi lebih cepat, menghilangkan kebutuhan untuk mengantri secara langsung, serta mengurangi penggunaan dokumen fisik, karena seluruh data telah direkam dan dapat diakses secara digital melalui OSS.

Secara umum, tujuan utama dari implementasi OSS adalah untuk menyederhanakan birokrasi perizinan yang selama ini dianggap kompleks, sehingga mempermudah pelaku usaha dalam mengajukan izin usaha mereka. Adapun tujuan spesifik dari program OSS meliputi:

1. Menyederhanakan proses pengurusan perizinan yang sebelumnya terkesan rumit dan berbelit-belit.
2. Menyediakan fasilitas bagi pelaku usaha agar dapat terhubung dengan pemangku kepentingan secara langsung dan memperoleh perizinan dengan aman, cepat, serta *real-time*.
3. Memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan serta penyelesaian kendala terkait perizinan dalam satu sistem terpadu.
4. Menyediakan sarana penyimpanan data perizinan dalam satu identitas usaha berupa Nomor Induk Berusaha (NIB).

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa tujuan dari program OSS telah tercapai secara signifikan. Pada tahun 2023, sistem ini berhasil menerbitkan 1.625 izin usaha, sedangkan pada tahun 2024, jumlah izin yang diterbitkan meningkat menjadi 2.696 izin hanya dalam tahun pertama, dengan tren peningkatan yang terus berlanjut di tahun-tahun berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan OSS telah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Namun, pencapaian ini tidak terlepas dari berbagai kendala yang masih dihadapi dalam implementasi program. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan kemampuan sebagian pelaku usaha dalam mengoperasikan perangkat digital serta ketidakmerataan akses internet di beberapa wilayah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kesiapan masyarakat dalam mengadopsi program ini masih perlu ditingkatkan. Meskipun demikian, bagi pelaku usaha yang mengalami kesulitan dalam proses perizinan, pemerintah menyediakan petugas yang siap memberikan pendampingan untuk memastikan kelancaran proses perizinan melalui OSS.(JASMINE, 2014)

4. Pemantauan Program

Pemantauan merupakan suatu proses sistematis dalam mengamati perkembangan pelaksanaan program, mengidentifikasi permasalahan yang muncul maupun yang berpotensi timbul di masa mendatang, serta menentukan langkah-langkah strategis untuk mengatasinya sedini mungkin. Dalam program Online Single Submission (OSS), mekanisme pemantauan dilakukan melalui sistem Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM).

Dalam kegiatan penanaman modal, penyampaian LKPM merupakan salah satu kewajiban yang tidak dapat diabaikan oleh pelaku usaha. LKPM dalam sistem OSS berfungsi sebagai laporan berkala yang mencakup perkembangan realisasi investasi serta kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha selama proses penanaman modal.

Laporan ini menjadi instrumen penting bagi pemerintah dalam mengevaluasi efektivitas kebijakan investasi serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan guna menciptakan iklim investasi yang lebih kondusif.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap keempat indikator yang digunakan dalam penelitian mengenai efektivitas perizinan berusaha melalui Sistem Elektronik Terintegrasi Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, serta hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa indikator ketepatan sasaran program telah sesuai dengan harapan yang ditetapkan sebelum peluncuran program ini.

Namun, pada aspek sosialisasi, pelaksanaan program masih belum optimal, terutama di DPMPTSP Kabupaten Rokan Hulu. Sosialisasi yang dilakukan hanya melalui media sosial dan dalam frekuensi yang terbatas, sehingga belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif. dari segi pencapaian tujuan, program OSS telah berjalan sesuai dengan tujuan awalnya, yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus perizinan usaha secara lebih cepat dan efisien.(Hayani, 2023)

Sementara itu, pada aspek pemantauan, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan, meskipun telah menunjukkan perkembangan positif. Hal ini terlihat dari meningkatnya pemahaman pemilik usaha dalam melaporkan kegiatan penanaman modal mereka serta dari sistem Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) yang semakin mudah dioperasikan. Dengan adanya perbaikan di berbagai aspek, pemantauan program diharapkan dapat berjalan lebih optimal ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2016). *Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (Oss Rba) Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi*. 10, 1–23.
- Hayani, N., Darni, D., Ilosa, A., & Nurcahaya, N. (2023). Pendampingan Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui Online Single Submission Pada Ukm Di Kota Pekanbaru. *Azam Insan Cendikia*, 2(3), 117–123. <https://doi.org/10.62833/pkm.v2i3.75>
- Hukum, P. I., & Umar, U. T. (2024). *Efektifitas Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng*. 8, 45–59.
- Jasmine, K. (2014). *Kualitas Pelayanan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Pekanbaru. Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 8, 1–14.
- Manik, R. A., & Mayarni, M. (2021). Efektivitas Perizinan Berusaha Melalui Sistem Elektronik Terintegrasi Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu. *Journal Publicuho*, 4(4), 1130–1138. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i4.21809>