

Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

* Cindy Oktavia Rotua Marpaung¹, Ranggi Ade Febrian²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

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

Abstrak

Penelitian ini menganalisis implementasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (*Online Single Submission*) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan kebijakan pelayanan perizinan berbasis elektronik (*online single submission*). Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi wawancara serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan, implementasi kebijakan mengenai OSS di DPMPSTP Provinsi Riau telah berjalan cukup efektif dan sangat membantu masyarakat dalam melakukan pendaftaran perizinan usaha secara online, meskipun masih terdapat hambatan seperti jangkauan sosialisasi yang masih kurang terutama pada masyarakat yang belum familiar dengan teknologi dan permasalahan teknis terkait jaringan yang terkadang bermasalah. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami penerapan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan perizinan.

Kata Kunci: *Online Single Submission, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Perizinan, E-Government*

Abstract

This study analyzes the implementation of the electronic business licensing service policy (*Online Single Submission* or OSS) by the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPSTP) of Riau Province. The purpose of this research is to examine the implementation of the OSS-based electronic licensing policy. The method used is a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results show that, overall, the implementation of the OSS policy at DPMPSTP Riau has been quite effective and has significantly assisted the public in registering business licenses online, although there are still obstacles such as limited socialization especially among those unfamiliar with technology and occasional technical issues related to network connectivity. This study contributes to understanding the application of information technology in delivering licensing services.

Keywords : *Online Single Submission, Policy Implementation, Licensing Services, E-Government*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dari pemerintah dalam hal melayani masyarakat. Kegiatan pelayanan public secara jelas menjadi tanggung jawab pemerintah untuk melayani seluruh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan serta hak seluruh masyarakat. Membahas tentang pelayanan publik, menurut Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 ayat (1) tahun 2009 Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan penyelenggara publik.

Di era digital yang sudah sangat pesat sekali perkembangannya, mendorong dan dituntut adanya perubahan sistem yang cepat pula, salah satunya pada sistem pelayanan perizinan usaha, dimana pelayanan dalam perizinan harus dapat dilakukan dengan cepat, yang mampu memangkas proses perizinan menjadi lebih singkat baik secara waktu maupun materi. Jika sistem lama masih digunakan maka para pelaku usaha akan memerlukan waktu yang lama dan proses yang panjang dalam mengurus perizinan usaha, hal itu sangat jelas menghambat terhadap lajunya pertumbuhan sebuah usaha yang dijalankan, hal itu juga akan membuat para pelaku usaha menarik diri dalam hal pengurusan perizinan yang sangat perlu dilakukan dikarenakan banyak hal yang tidak efektif yang harus dilakukan.

Untuk mengatasi hal tersebut, salah satu Solusi yang dianggap efektif adalah dengan mengimplementasikan pelayanan perizinan secara elektronik yang terintegrasi. Sistem ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses perizinan, mengurangi potensi kebocoran informasi, serta menciptakan sistem yang transparan dan akuntabel. Sehingga atas dasar tersebut terbitlah Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 201 tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik. Peraturan Pemerintah tersebut diundangkan dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90 oleh Menkumham pada tanggal 21 Juni 2018 di Jakarta.

Perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau Online Single Submission yang selanjutnya disingkat OSS adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati / wali kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Dengan adanya perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik perubahan sangat pesat jelas terlihat dalam pengurusan perizinan, dimana pelaku usaha dapat dengan mudah dan cepat mendapatkan izin yang dibutuhkan tanpa harus menunggu lama. Hanya dalam hitungan jam jika semua persyaratan yang dipenuhi sudah sesuai maka izin usaha akan dikeluarkan melalui.

Diera ini, seluruh pelaku usaha dapat mengakses perizinan dengan sendiri, dan dapat dilakukan kapan saja dimana saja, tanpa harus datang ke kantor perizinan setempat terlebih dahulu. Hal itu jelas memperlihatkan adanya sebuah peningkatan tata kelola pemerintah yang baik di bidang perizinan baik pada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dengan sudah terintegrasinya perizinan secara satu pintu sangat memudahkan pelaku usaha dan juga pemerintah selaku pembuat kebijakan.

Sistem OSS dibuat pemerintah untuk mengurangi masalah birokrasi atas alur pengurusan perizinan yang berbelit-belit dan menyita banyak waktu. Berikut manfaat OSS yang perlu diketahui:

1. Mempermudah pengurusan berbagai perizinan usaha baik prasyarat untuk melakukan usaha, izin usaha, maupun izin operasional untuk kegiatan

operasional usaha di tingkat pusat maupun daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen peryaratan perizinan

2. Memfasilitasi pelaku usaha untuk dapat terhubung dengan semua *stakeholder* dan memperoleh izin secara aman, cepat dan *real time*.
3. Memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat, dan
4. Memfasilitasi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB).

Pelayanan berbasis sistem online dihadirkan sebagai bentuk pelayanan prima kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan. Sistem OSS diluncurkan pada tanggal 21 juni 2018 oleh pemerintah dengan menerbitkan Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik. Konsep pengajuan perizinan mengalami perubahan yang cukup signifikan dimana proses pengajuan dapat dilakukan secara daring melalui system Online Single Submission (OSS) dan diresmikan oleh pemerintah pusat pada Juli 2018.

Untuk membantu para pelaku usaha dalam mendapatkan izin berusaha atau bisa disebut dengan NIB, pemerintah memberikan bantuan dengan melalui situs online yaitu melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) yang dapat dijangkau dan diakses dengan mudah oleh setiap orang. Nomor Induk Berusaha atau NIB adalah identitas pelaku usaha dan izin komersial ataupun operasional yang diterbitkan melalui *Online Single Submission* (OSS) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Alur pelayanan perizinan dan non perizinan melalui *Online Single Submission* (OSS) yang dapat diikuti oleh pemohon/pelaku usaha yang terdiri dari:

1. Pelaku usaha melakukan input data pada sistem OSS melalui website OSS (www.oss.go.id)
2. Apabila mengalami kendala, pelaku usaha dapat melakukan input data pada layanan bantuan OSS
3. Setelah selesai melakukan input data OSS, pelaku usaha akan mendapatkan NIB izin usaha dan izin komersil/operasional
4. Usaha melakukan pemenuhan komitmen izin ke DPMPTSP
5. DPMPTSP memproses pemenuhan komitmen dari pelaku usaha
6. Kepala DPMPTSP menandatangani persetujuan pemenuhan komitmen
7. Petugas memvalidasi evaluasi pada sistem OSS.
8. Pelaku usaha mendapatkan izin usaha, izin komersial/operasional berlaku efektif.

Pengurusan izin usaha melalui *Online Single Submission* (OSS) memiliki syarat-syarat atau dokumen yang dibutuhkan serta lama waktu dalam pengurusan izin berusaha tergantung pada sektor masing-masing. Pengurusan izin berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS) tidak dipungut biaya. Syarat-syarat maupun dokumen yang harus dipenuhi dapat di akses di laman situs perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

OSS diciptakan dengan tujuan sebagai bentuk reformasi pada bidang perizinan usaha, karena awalnya pengurusan izin yang diajukan terkesan masih berbelit-belit dan harus memulai proses birokrasi yang panjang dan secara fisik harus datang ke dinas tersebut, maka dari itu adanya sistem OSS ini kedepannya masyarakat bisa mengurus izin usaha dengan lebih praktis, cepat dan tanpa keluar rumah ataupun kantornya, karena

sistem OSS sendiri merupakan program mandiri yang bisa di akses masyarakat kapanpun dimanapun.

Penerapan Online Single Submission (OSS) dinilai cukup efektif bagi masyarakat yang mengerti dan memahami penggunaan sistem tersebut untuk mengatasi permasalahan yang terjadi dalam proses penerbitan surat perizinan berusaha, namun bagi masyarakat yang belum memahami pasti memilih untuk datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

Kurangnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya mengurus perizinan usaha serta ketidaktahuan masyarakat tentang *Online Single Submission* (OSS) ataupun kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan sistem tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini yang bertujuan untuk mendeskripsikan objek atau subjek yang akan diteliti, serta menjelaskan tentang variabel yang diteliti terkait Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik DPMPSTP Provinsi Riau.

Jenis penelitian ini mengutamakan penekanan pada proses dan makna yang tidak diuji atau diukur dengan setepat-tepatnya dengan data yang berupa deskriptif. Maka pada penelitian ini menyimpulkan kejadian yang didengar, dirasakan dan dibuat dalam pernyataan naratif atau deskriptif (Rokhmah, 2017). Teknik pengumpulan data penelitian ini dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumen. Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap penelitian ini, Implementasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (Online Single Submission) di DPMPSTP Provinsi Riau ini dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan oleh George C Edward III sebagai pedoman wawancara terhadap responden, teori tersebut mencakup empat (4) indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Ke empat indikator ini saling berkaitan dalam menentukan keberhasilan suatu proses implementasi kebijakan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada enam (6) orang yang sebelumnya telah diidentifikasi melalui pertanyaan yang telah disusun atau dirancang berdasarkan sesuai dengan indikator dari teori implementasi kebijakan menurut George C Edward III. Analisis peneliti berdasarkan hasil wawancara terkait dengan indikator penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi, ide ataupun pemikiran antara dua individu maupun kelompok melalui perkataan atau perilaku. Komunikasi memiliki peran penting dalam berbagai aspek kehidupan, kemampuan komunikasi yang baik dapat meningkatkan kerja sama dan menghasilkan hubungan yang lebih baik. Komunikasi juga merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan dalam memberikan informasi mengenai kebijakan dari pembuat kebijakan itu sendiri kepada yang melaksanakan kebijakan serta terhadap masyarakat sebagai penerima. Komunikasi pada penelitian ini mengacu kepada bagaimana sosialisasi tentang program OSS ini dilakukan dan bagaimana kualitas informasi yang diberikan kepada masyarakat terkait OSS tersebut.

Sosialisasi dan pemberian informasi mengenai program OSS merupakan tanggung jawab pihak DPMPTSP Provinsi Riau. Program OSS sendiri sudah cukup banyak digunakan oleh para pelaku usaha dan sangat membantu mereka dal hal pengurusan izin usaha, DPMPTSP Provinsi Riau sendiri melakukan sosialisasi dan pemberian informasi tentang OSS tersebut dengan menggunakan media sosial mereka, baik facebook, Instagram , ataupun website resmi mereka. Panduan informasi serta cara pendaftaran pengurusan izin usaha juga sudah dijelaskan di media sosial DPMPTSP Provinsi Riau ataupun di sistem OSS sendiri, beberapa masyarakat menilai kualitas informasi serta sosialisasi terkait program OSS ini sudah dilakukan dengan cukup baik karena para pelaku usaha juga mendapat informasi tersebut dari sosial media milik DPMPTSP Provinsi Riau, hanya saja untuk masyarakat ataupun para pelaku usaha yang masih merasa asing dengan perkembangan teknologi di era ini masih sulit untuk mencari informasi mengenai OSS yang disebarkan hanya melalu media sosial, sehingga tidak sedikit masyarakat yang datang langsung ke DPMPTSP Provinsi Riau untuk melakukan pendaftaran izin usahanya karena tidak mengetahui tentang OSS ataupun tidak mengerti cara mendaftarkannya. Namun, untuk kalangan masyarakat ataupun para pelaku usaha sistem OSS ini sangat membantu mereka dalam hal mengurus perizinan usaha milik mereka, karena para pelaku usaha bisa mendaftarkan usahanya sendiri dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang langsung ke DPMPTSP Provinsi Riau.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan sumber penggerak dan pelaksana, sumber daya juga merupakan variabel penting dalam implementasi kebijakan. Sumber daya merupakan salah satu variabel penting dalam implementasi kebijakan. Sumber daya yang memadai sangat diperlukan untuk melaksanakan kebijakan secara efektif. Pada implementasi kebijakan kualitas sumber daya sangat menentukan keberhasilan penerapan kebijakan tersebut. Sumber daya pada penelitian ini mengacu kepada ketersediaan SDM yang terlatih serta kualitas infrastruktur teknologi yang memadai.

Ketersediaan sumber daya manusia (SDM) dinilai cukup baik dan terlatih, pihak DPMPTSP Provinsi Riau memastikan bahwa para pegawai mereka sudah cukup memadai dan memiliki pengetahuan terkait sistem OSS, pihak DPMPTSP sendiri juga rutin melakukan pelatihan serta evaluasi terhadap para pegawainya agar dapat terus memastikan seluruh pegawai memiliki kemampuan dan dapat melayani masyarakat dengan efektif.

Dari segi infrastruktur teknologi diketahui bahwa sistem yang dimiliki pihak DPMPTSP Provinsi Riau dinilai cukup baik, hanya saja masih terdapat kendala terkait jaringan yang mengakibatkan sistem berjalan lambat, tetapi dari pihak DPMPTSP Provinsi Riau memastikan akan terus melakukan pemeliharaan terhadap sistem mereka dan berusaha untuk terus meningkatkan sistem yang mereka miliki agar tetap update mengikuti perkembangan jaringan sekarang.

3. Disposisi

Disposisi merupakan sikap dalam pelaksanaan, disposisi mengacu kepada sikap dari pada pelaksana, jika para pelaksana bersikap baik dalam menerima suatu kebijakan maka kemungkinan besar mereka akan dengan serius melaksanakannya untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Karakter pelaksana mengacu kepada sejauh mana pelaksana kebijakan memiliki pemahaman ataupun sikap posited terhadap pelaksanaan kebijakan tersebut.

Para pelaksan kebijakan atau pegawai di DPMPSTSP Provinsi Riau dinilai cukup baik dan memiliki sikap positif dan ramah dalam melayani masyarakat ataupun para pelaku usaha serta memastikan proses perizinan melalui sistem OSS berjalan lancar, para pegawai DPMPSTSP Provinsi Riau menunjukkan kemauan untuk membantu masyarakat serta responsive dan berupaya memberikan pelayanan yang maksimal. Pegawai DPMPSTSP Provinsi Riau memahami pentingnya sistem OSS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

4. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi merupakan suatu sumber dalam menjalankan kebijakan yang telah siap pelaksananya dan sudah mengetahui tugas dan kewajiban serta memiliki keinginan yang tinggi dalam menjalankan suatu kebijakan. Struktur birokrasi yang jelas akan sangat menentukan keberhasilan dari penerapan kebijakan tersebut.

Struktur organisasi di DPMPSTSP Provinsi Riau dalam pelaksanaan OSS sudah tertata dengan jelas dan memiliki pembagian tugas yang cukup jelas mulai dari bidang teknis hingga kepada unit pelayanan yang mendukung proses implementasi OSS. Koordinasi antar bagian juga dinilai cukup baik dan berjalan lancar melalui rapat rutin serta evaluasi yang dilakukan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) DPMPSTSP Provinsi Riau yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan melalui indikator komunikasi, sumber daya, disposisi serta struktur birokrasi. Maka peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. *Komunikasi*, Implementasi kebijakan mengenai *Online Single Submission* oleh DPMPSTSP Provinsi Riau telah berjalan dengan cukup baik. DPMPSTSP Provinsi Riau telah melakukan beberapa cara dalam mensosialisasikan sistem OSS, seperti melalui media sosial, website maupun layanan langsung di kantor. Informasi yang diberikan dinilai jelas dan mudah dipahami oleh pelaku usaha, meskipun masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui tentang OSS sebelum datang ke kantor.
2. *Sumber Daya*, Sumber daya manusia di DPMPSTSP Provinsi Riau telah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan dan membantu masyarakat dalam menggunakan OSS. Pelatihan serta evaluasi rutin juga mendukung kesiapan para pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang efektif. Infrastruktur teknologi juga dinilai cukup memadai untuk mendukung implementasi OSS, meskipun sesekali masih ada kendala teknis seperti gangguan jaringan mengakibatkan sistem beroperasi lambat.
3. *Disposisi/Karakteristik*, Pelaksana kebijakan atau pegawai di DPMPSTSP Provinsi Riau menunjukkan sikap positif dan ramah dalam melayani masyarakat ataupun pelaku usaha serta memastikan proses perizinan melalui OSS berjalan lancar. Mereka memiliki komitmen yang baik dalam menjalankan kebijakan terkait OSS tersebut. Para pegawai DPMPSTSP Provinsi Riau juga menunjukkan kemauan untuk membantu masyarakat serta responsif dan berupaya memberikan pelayanan yang maksimal.

4. *Struktur Birokrasi*, Struktur organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau telah memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas yang telah tertata dengan baik dan memiliki pembagian tugas yang jelas sehingga mendukung pelaksanaan kebijakan terkait online single submission atau OSS menjadi lebih baik atau lebih efisien.

Secara keseluruhan, implementasi kebijakan mengenai OSS di DPMPSTP Provinsi Riau telah berjalan dengan cukup baik dan menunjukkan kemajuan yang signifikan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus perizinan usaha secara online, walaupun masih diperlukan upaya tambahan untuk menjangkau masyarakat yang belum mengerti akan dunia digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Assegaf, M. I. F., Henny, J., and Nabitatus S. "Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Jawa Tengah." *Diponegoro Law Journal* 8.2 (2019): 1328-1342.
- Gunawan, C. Y., Purnamaningsih, P. E., & Winaya, I. K. "Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) di Kabupaten Badung." *Business and Investment Review (BIREV)* Vol. 1 No. 4 (2023): 9-14.
- Joko, P. (2020). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. UNISRI Press.
- Rokhmat, S. (2017). *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*. Jakarta. Alim's Publishing.
- Syarif, I. "Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda." *Ilmu Pemerintahan* 8.03 (2020): 911-924.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik : teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.

<https://dpmptsp.riau.go.id>

Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018