

Implementasi Sistem Online Single Submission dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo

Oleh:

Ardita Kirana Putri (222020100023)

Dosen Pembimbing:

Isna Fitria Agustina, M.Si

Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

2025



Latar Belakang

- Pelayanan publik merupakan elemen kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta mendukung pertumbuhan ekonomi di berbagai daerah di Indonesia.
- **Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017** tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, yang mendorong penggunaan teknologi untuk mempercepat dan mempermudah proses perizinan usaha. Peraturan ini mengarahkan pemerintah daerah untuk mengintegrasikan proses perizinan dalam satu sistem yang dapat diakses secara daring oleh pelaku usaha, sehingga mengurangi birokrasi yang berbelit-belit.
- **Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018** tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik memperkuat komitmen pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif. Regulasi ini memastikan semua proses perizinan berusaha, termasuk penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), dilakukan melalui sistem OSS sebagai platform resmi.
- Implementasi OSS juga didukung oleh Instruksi **Presiden Nomor 7 Tahun 2019** tentang Percepatan Kemudahan Berusaha, yang memberikan arahan kepada seluruh instansi pemerintah untuk berkolaborasi meningkatkan kemudahan berusaha melalui OSS.

Pendahuluan

Pada tabel progres implementasi sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo, menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, khususnya dalam proses perizinan usaha. Berdasarkan data yang ditampilkan dalam tabel, **OSS telah berhasil mempercepat penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan izin usaha lainnya**, yang sebelumnya memerlukan waktu yang lebih lama melalui mekanisme konvensional. Tabel tersebut mencerminkan **peningkatan jumlah pelaku usaha yang berhasil mendapatkan izin melalui OSS, serta penurunan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses perizinan.**

Tabel 1. Progres Sistem Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo

Tahun	Inisiatif Utama	Hasil yang Dicapai	Kendala yang Dihadapi	Solusi yang Diterapkan
2019	Peresmian Mal Pelayanan Publik (MPP)	Menyediakan layanan terpadu untuk berbagai jenis perizinan guna mempermudah masyarakat dan pelaku usaha.	Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang layanan MPP.	Sosialisasi intensif melalui media lokal dan pelatihan langsung di komunitas.
2020	Penerapan OSS berbasis risiko	Memberikan kemudahan dalam memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem online.	Belum tersedianya infrastruktur teknologi yang memadai di tingkat desa.	Peningkatan infrastruktur jaringan dan pengadaan perangkat pendukung.
2021	Sosialisasi dan pendampingan pelaku usaha	Meningkatkan pemahaman pelaku usaha tentang tata cara penggunaan OSS dan manfaatnya.	Rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, khususnya pelaku UMKM.	Mengadakan pelatihan literasi digital dan pendampingan teknis secara berkala.
2022	Penambahan fitur pelaporan dan monitoring	Mengintegrasikan fitur pelaporan dan monitoring izin usaha yang dapat diakses secara real-time oleh pengguna.	Kendala teknis seperti downtime sistem yang berulang.	Menyediakan server cadangan dan membentuk tim teknis untuk pengawasan sistem.
2023	Integrasi layanan OSS dengan sistem lokal	Menurunkan waktu proses penerbitan izin usaha menjadi hanya 1-2 jam melalui integrasi data antar instansi terkait.	Kesulitan teknis dalam sinkronisasi data antar instansi di tingkat daerah.	Memperkuat infrastruktur teknologi dan melakukan uji coba integrasi secara bertahap.
2024	Peningkatan aksesibilitas untuk UMKM	Menyederhanakan proses perizinan bagi UMKM dengan format yang lebih mudah dan ramah pengguna.	Kurangnya informasi kepada UMKM terkait fitur baru yang disediakan.	Kampanye informasi melalui media sosial, webinar, dan pendampingan langsung.

Sumber : SIPPADU Sidoarjo

Penelitian Terdahulu

- **[2] Farhan (2023)** dalam *Jurnal Matra Pembaruan* menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan kunci peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan. Inovasi digital diperlukan agar pelayanan lebih cepat, transparan, dan efisien.
- **[5] Yuliani dan Agustina (2015)** menemukan bahwa efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo masih menghadapi kendala seperti lemahnya manajemen pelayanan dan rendahnya penerapan prinsip *good governance*.
- **[6] Solichin Abdul Wahab (2012)** dalam bukunya *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Publik* menjelaskan bahwa implementasi merupakan proses yang menjembatani kebijakan dengan hasil nyata di masyarakat.
- **[7] Puspitasai dkk.,(2024)** dalam *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* menyatakan bahwa penerapan OSS membawa dampak positif terhadap efisiensi pelayanan publik, tetapi masih menghadapi kendala dalam sosialisasi dan pelatihan teknis.

Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

- **Rumusan Masalah**

Bagaimana implementasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo?

- **Tujuan Penelitian**

Untuk menganalisis implementasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo.

Landasan Teori

Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan menurut George C. Edward III, yang meliputi empat variabel utama :

- **Komunikasi (Communication)**
→ Menyangkut sejauh mana isi kebijakan disampaikan secara jelas, konsisten, dan dapat dipahami oleh pelaksana maupun masyarakat. Kejelasan sosialisasi sistem OSS kepada pelaku usaha dan petugas pelayanan.
- **Sumber Daya (Resources)**
→ Meliputi ketersediaan sumber daya manusia, dana, sarana prasarana, dan teknologi yang mendukung pelaksanaan kebijakan. *Kemampuan pegawai, jaringan internet, dan perangkat teknologi.*
- **Disposisi atau Sikap Pelaksana (Disposition)**
→ Berkaitan dengan komitmen, motivasi, dan sikap para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya. *Kemauan dan kesiapan pegawai DPMPTSP dalam menerapkan sistem digital.*
- **Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure)**
→ Menyangkut mekanisme koordinasi, pembagian tugas, dan prosedur kerja antarinstansi pelaksana. *Sinergi antara DPMPTSP dengan instansi pusat melalui sistem terintegrasi.*

Metode Penelitian

- **Metode kualitatif deskriptif** digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo.
- **Pengumpulan data** dilakukan melalui **observasi langsung di kantor DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo** serta **wawancara dengan pegawai/staf yang terlibat dalam pelaksanaan sistem OSS dan pelaku usaha pengguna layanan OSS** di wilayah Kabupaten Sidoarjo.

Metode Penelitian

- Metode : Deskriptif
- Pendekatan : Kualitatif
- Lokasi Penelitian : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Sidoarjo
- Teknik Pengumpulan Data : Wawancara, Observasi, Dokumentasi
- Sumber Data : Primer (melalui wawancara dengan pihak terkait) dan
Sekunder (melalui jurnal, buku, dan penelitian terdahulu)
- Teknik Pemilihan Informan : menggunakan Teknik purposive sampling, (informan terlibat
langsung)
- Informan : Petugas DPMPTSP (Bagian Umum dan Pegawaian)
- Teori yang digunakan : Teori Implementasi dari George C. Edward III, dengan
indicator Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi

HASIL- KOMUNIKASI

Pada indikator komunikasi, penelitian ini melihat **bagaimana penyampaian informasi mengenai sistem OSS dilakukan, baik di dalam organisasi maupun kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.** Berdasarkan hasil penelitian, **komunikasi internal di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo tergolong cukup baik.** Informasi mengenai prosedur pelayanan maupun perubahan sistem biasanya disampaikan melalui **rapat internal serta komunikasi antarpegawai melalui grup koordinasi.** Cara ini membantu pegawai untuk memahami kebijakan yang sedang dijalankan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih konsisten.

Namun pada komunikasi eksternal masih terdapat beberapa kendala. **Sosialisasi terkait OSS memang sudah dilakukan, baik melalui layanan di Mall Pelayanan Publik maupun melalui media digital.** Akan tetapi, **tidak semua masyarakat memiliki tingkat pemahaman yang sama terhadap sistem OSS,** terutama bagi pelaku usaha yang kurang terbiasa menggunakan teknologi digital. Dari kondisi tersebut dapat dilihat bahwa **komunikasi internal sudah berjalan cukup efektif,** tetapi **komunikasi kepada masyarakat masih perlu diperkuat melalui sosialisasi yang lebih luas dan mudah dipahami.**

HASIL- SUMBER DAYA

Indikator sumber daya dalam penelitian ini berkaitan dengan **kesiapan sumber daya manusia, fasilitas pendukung, serta kemampuan organisasi dalam menjalankan sistem OSS**. Berdasarkan hasil penelitian, **sebagian besar pegawai di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo memiliki latar belakang pendidikan S1 hingga S2**, sehingga secara akademik mereka memiliki kemampuan yang cukup untuk memahami sistem pelayanan berbasis digital.

Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, terutama terkait **pelatihan teknis yang belum dilakukan secara rutin**. Hal ini disebabkan oleh **keterbatasan anggaran serta perubahan sistem OSS dari pemerintah pusat yang cukup cepat**. Akibatnya, **pegawai sering kali harus menyesuaikan diri secara mandiri dengan pembaruan sistem OSS yang ada**.

Selain itu, **faktor infrastruktur seperti jaringan internet juga terkadang menjadi hambatan dalam proses pelayanan**. Jika sistem mengalami gangguan, maka **pelayanan perizinan dapat menjadi lebih lambat**. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa **sumber daya manusia sebenarnya sudah cukup memadai**, tetapi masih diperlukan **peningkatan pelatihan teknis serta dukungan infrastruktur teknologi yang lebih stabil**.

Tabel 3. Tingkat pendidikan pegawai DPMPTSP

Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai
S3	1
S2	21
S1	36
D3/D4	-
SMA/SLTA	-

Sumber : Website DPMPTSP Jatim tahun 2024

HASIL- DISPOSISI

Indikator disposisi berkaitan dengan **sikap, komitmen, dan kemauan aparatur dalam menjalankan kebijakan pelayanan perizinan melalui sistem OSS**. Berdasarkan hasil penelitian, **pegawai di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo menunjukkan sikap yang cukup positif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat**. Hal ini terlihat dari **inisiatif pegawai yang membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem OSS**.

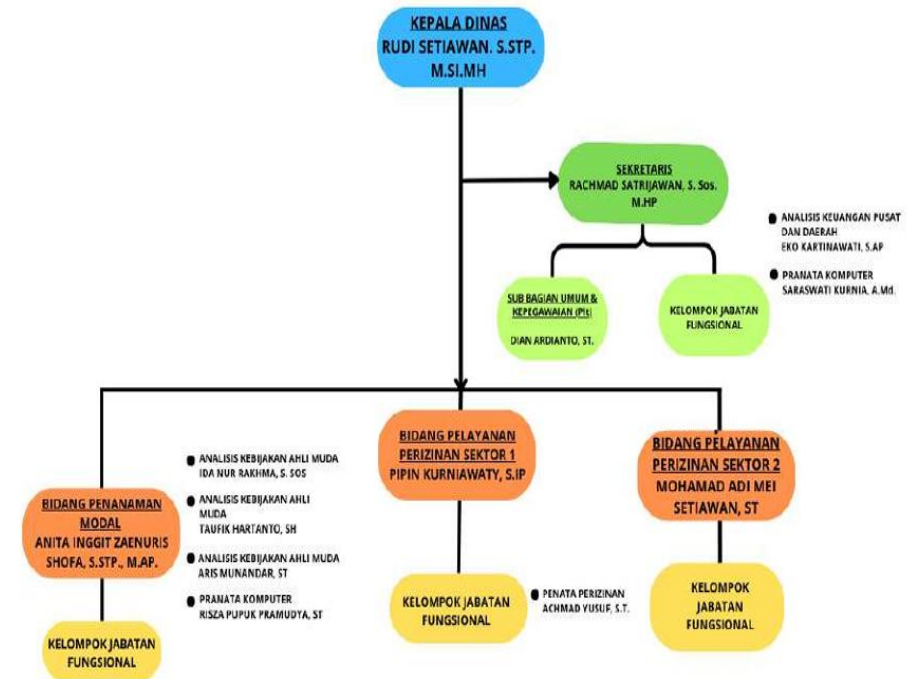
Dalam beberapa kasus, **pegawai juga memberikan pendampingan langsung kepada masyarakat** agar proses pengajuan perizinan dapat berjalan dengan lancar. Hal tersebut menunjukkan adanya **komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif kepada masyarakat**. Namun demikian, **sikap proaktif tersebut masih lebih banyak bergantung pada kesadaran individu pegawai, dan belum sepenuhnya didukung oleh sistem penghargaan atau mekanisme formal dari organisasi**. Dari kondisi tersebut dapat disimpulkan bahwa **disposisi pegawai cukup mendukung implementasi OSS, meskipun masih perlu diperkuat melalui dukungan kebijakan organisasi**.

HASIL- STRUKTUR BIROKRASI

Indikator struktur birokrasi berkaitan dengan **pengaturan organisasi, prosedur kerja, serta koordinasi antarinstansi dalam pelaksanaan pelayanan OSS**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa **DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo telah memiliki struktur organisasi serta standar operasional prosedur (SOP) yang cukup jelas dalam pelayanan perizinan**.

SOP tersebut menjadi **pedoman bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat**. Selain itu, **koordinasi dengan instansi lain juga dilakukan**, karena dalam sistem OSS terdapat beberapa jenis perizinan yang **memerlukan keterlibatan instansi teknis lainnya**. Namun dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala, terutama terkait **sinkronisasi data antarinstansi serta perubahan kebijakan dari pemerintah pusat yang cukup cepat**. Kondisi ini mengharuskan organisasi untuk **terus menyesuaikan prosedur pelayanan yang ada**. Secara umum dapat disimpulkan bahwa **struktur birokrasi sudah cukup mendukung implementasi OSS**, meskipun **masih perlu evaluasi dan penyesuaian SOP secara berkala**.

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SIDOARJO



KESIMPULAN

Implementasi **sistem Online Single Submission (OSS)** di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo **sudah berjalan cukup baik dalam mendukung peningkatan pelayanan publik**, khususnya dalam mempermudah dan mempercepat proses perizinan usaha.

Berdasarkan teori **Edward III**, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh **komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi**. Keempat indikator tersebut pada dasarnya sudah mendukung pelaksanaan OSS, namun **masih terdapat beberapa kendala**, seperti keterbatasan sosialisasi kepada masyarakat, pelatihan teknis yang belum optimal, serta penyesuaian terhadap perubahan sistem dari pemerintah pusat.

Secara keseluruhan, **OSS telah membantu meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan**, tetapi **masih perlu penguatan dalam sosialisasi, peningkatan kapasitas aparatur, dan dukungan infrastruktur teknologi**.

Daftar Pustaka

- [1] N. Mukarromah And M. Fahrul Ilmi, "Analisis Prosedur Pendaftaran Perusahaan Secara Elektronik Melalui Lembaga Oss Analysis Of Company Electronic Registration Procedures Through The Oss Institution," *Jurnal Ilmiah Hukum*, Vol. Volume 12 Nomor 2, 2023.
- [2] A. Farhan, "Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Di Indonesia," *Matra Pembaruan*, Vol. 7, No. 2, Pp. 111–123, Nov. 2023, Doi: 10.21787/Mp.7.2.2023.111-123.
- [3] E. Sutrisno, M. S. Silitonga, R. R. Yusuf, And A. A. Nugroho, "Digital Divided: How Indonesian Public Service Affected?," *Jppi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, Vol. 10, No. 3, Aug. 2024, Doi: 10.29210/020244613.
- [4] S. Arfan, M. Mayarni, And M. S. Nasution, "Responsivity Of Public Services In Indonesia During The Covid-19 Pandemic," *Budapest International Research And Critics Institute (Birci-Journal): Humanities And Social Sciences*, Vol. 4, No. 1, Pp. 552–562, Jan. 2021, Doi: 10.33258/Birci.V4i1.1638.
- [5] C. Yuliani Isna Fitria Agustina, "Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (Ods) Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo," Mar. 2015.
- [6] M. A. Prof. Dr. H. Solichin Abdul Wahab, *Analisi Kebijakan : Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2012.
- [7] Cindypuspitasari, Bambang Kusbandrijo, And Anggraeny Puspaningtyas, "Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo".
- [8] Cindypuspitasari, Bambang Kusbandrijo, And Anggraeny Puspaningtyas, "Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. Vol.4 No.03, May 2024.
- [9] G. Ridho Muafa And S. Ap. ,M. Ap. Eva Hany Fanida, "Penerapan Sistem Perizinan Online Single Submission (Oss) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Sidoarjo." [Online]. Available: [Http://www.Ombudsman.Go.Id/](http://www.Ombudsman.Go.Id/)
- [10] N. S. Hanifah, H. Warsono, And E. L. Setianingsih, "Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Sistem Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(Dpmpstsp) Kabupaten Sidoarjo.
- [11] M. Maikel Wahid Stia Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya Jl Perak, M. Hanna Ester Kalangi, And M. Stia Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya Jl Perak Barat, "Analisis Pelayanan Berusaha Melalui Online Single Submission (Oss) Di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo."
- [12] Y. Dj.B, F. A. Sudirman, And L. O. M. R, "Efektivitas Penerapan Aplikasi Online Single Submission Dalam Pelayanan Izin Usaha Menengah Keatas Di Dpmpstsp Kabupaten Morowali," *Pamarenda : Public Administration And Government Journal*, Vol. 4, No. 1, Pp. 15–28, Jul. 2024, Doi: 10.52423/Pamarenda.V4i1.2.
- [13] L. Agustino, "Dasar-Dasar Kebijakan Publik Fal Ia Bandung." [Online]. Available: www.Cvalfabeta.Com
- [14] R. Putra And H. Mat Ramawi, "Proses Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil Dikantor Camat Air Hangat Barat."
- [15] F. Abdul Rahman, R. Isa, And R. Tantu, "Revitalizing Pulic Service: Assesing The Succes Of Online Single Submission (Oss) Policy At Investment And Intergrated Service Office," *Public Policy Journal*, Vol. 5, No. 3, 2024.

