

Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Terhadap Pengembangan Umkm: Studi Kasus Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo

[Effectiveness of Online Licensing Services on MSME Development: A Case Study of the Investment and One-Stop Integrated Services Office of Sidoarjo Regency]

Lefan Afitra Ferdiansah ¹⁾, Eni Rustianingsih ^{*,2)}

¹⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: enirustianingsih@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the effectiveness of online licensing services through the Online Single Submission (OSS) system on the development of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Sidoarjo Regency. The research employed a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. Research informants consisted of the Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo and MSME actors using the OSS system. Data analysis used the Miles and Huberman model with program effectiveness indicators according to Budiani, including program target accuracy, program socialization, program objectives, and program monitoring. The results showed that the target accuracy of the OSS program has gradually reached MSME actors through socialization and outreach services. Program socialization helped increase public understanding regarding business legality, although the digital literacy of some MSME actors remains limited. The objectives of the OSS program were considered effective in improving the ease, speed, and transparency of business licensing services. However, in the program monitoring indicator, several obstacles were still found, including limited assistance, technical system constraints, and the community's dependence on village officials during the OSS registration process..*

Keywords - service effectiveness, OSS, online licensing, MSMEs, public service

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan perizinan online melalui sistem Online Single Submission (OSS) terhadap pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pihak Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo serta pelaku UMKM pengguna OSS. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman dengan indikator efektivitas program menurut Budiani yang meliputi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan sasaran program OSS mulai menjangkau pelaku UMKM melalui sosialisasi dan program jemput bola. Sosialisasi program membantu meningkatkan pemahaman masyarakat terkait legalitas usaha meskipun literasi digital sebagian pelaku UMKM masih terbatas. Tujuan program OSS dinilai mampu meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan transparansi pelayanan perizinan usaha. Namun demikian, pada indikator pemantauan program masih ditemukan kendala berupa keterbatasan pendampingan, hambatan teknis sistem, dan ketergantungan masyarakat terhadap bantuan aparat desa dalam proses pendaftaran OSS..*

Kata Kunci - efektivitas pelayanan, OSS, perizinan online, UMKM, pelayanan publik

I. PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peranan yang sangat vital dalam mendukung kemajuan ekonomi negara, karena dapat menjadi pilar utama dalam kegiatan ekonomi masyarakat. Kebijakan perizinan yang berbasis elektronik lewat Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 menjadi landasan bagi pengenalan sistem *Online Single Submission* (OSS) untuk mendukung legalitas usaha dengan cara digital [1]. Data dari Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia menunjukkan bahwa UMKM berkontribusi lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional dan menyerap hampir 97% tenaga kerja di Tanah Air [2]. Situasi ini menandakan bahwa keberadaan UMKM tidak hanya berperan sebagai penggerak ekonomi lokal, tetapi juga sebagai sektor kunci dalam menjaga keseimbangan ekonomi nasional, terutama pada saat terjadi tekanan ekonomi. Meskipun demikian, perkembangan UMKM masih mengalami sejumlah tantangan, salah satunya

terkait dengan legalitas usaha dan proses administrasi perizinan yang dinilai cukup rumit [3]. Sebelum sistem pelayanan digital diterapkan, proses pengurusan izin usaha masih dilakukan dengan cara manual melalui serangkaian birokrasi yang panjang, memerlukan banyak dokumen administrasi, dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk pelayanan [4]. Hal ini membuat sebagian pelaku usaha kecil enggan untuk mengurus legalitas usaha karena dianggap menyulitkan dan menghambat kegiatan usaha mereka. Sebagai akibatnya, masih banyak UMKM yang menjalankan usahanya tanpa izin resmi, sehingga mengalami kesulitan dalam mengakses bantuan pemerintah, fasilitas pinjaman usaha, pelatihan pengembangan, hingga peluang kerja sama dengan pasar yang lebih luas [5].

Sebagai langkah untuk mengatasi masalah ini, pemerintah meluncurkan sistem *Online Single Submission* (OSS) melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai bentuk transformasi dalam pelayanan perizinan berbasis digital dengan tujuan untuk menyederhanakan prosedur administrasi usaha [6]. Penerapan OSS memungkinkan pelaku usaha untuk mengurus legalitas usaha mereka secara online tanpa perlu hadir langsung di kantor pelayanan, sehingga prosesnya menjadi lebih cepat, terintegrasi, dan transparan. Selain mempercepat proses pelayanan, implementasi OSS juga didukung oleh pendekatan perizinan yang berbasis risiko dan pengawasan yang berkelanjutan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 dan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 [7]. Ketentuan ini menunjukkan bahwa penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) tidak hanya sekadar berfungsi sebagai legalitas administratif, tetapi juga sebagai bagian dari sistem pengawasan dan pembinaan usaha yang dilakukan secara rutin oleh pemerintah [8]. Dengan cara ini, implementasi OSS tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses perizinan, tetapi juga untuk menciptakan sistem pengawasan usaha yang lebih terarah, adaptif, dan berkelanjutan bagi kemajuan UMKM di Indonesia [9].

Dalam penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) di wilayah Kabupaten Sidoarjo, pihak Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo telah melakukan sejumlah tindakan untuk meningkatkan akses legalitas usaha bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Salah satu inisiatif yang diambil adalah melalui program jemput bola untuk pelayanan perizinan yang bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat di tingkat kecamatan dan desa. Menurut informasi dari DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, lebih dari 1.009 Nomor Induk Berusaha (NIB) berhasil diterbitkan melalui program ini. Selain itu, hasil survei internal oleh DPMPTSP pada tahun 2022 menunjukkan bahwa sekitar 70% pelaku usaha merasa puas dengan kemudahan dalam penggunaan sistem OSS untuk mendaftar perizinan usaha. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan OSS mulai memberikan hasil yang positif dalam mempercepat layanan dan meningkatkan kesadaran legalitas usaha di kalangan pelaku UMKM. Meskipun demikian, penerapan OSS di lapangan masih menghadapi banyak tantangan, khususnya terkait dengan rendahnya pemahaman masyarakat tentang prosedur, keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital, serta ketergantungan tinggi pelaku usaha terhadap pendampingan dan aparat desa selama proses pendaftaran [10]. Ini menunjukkan bahwa perubahan layanan berbasis digital belum sepenuhnya diimbangi dengan kemandirian digital di kalangan pelaku UMKM secara merata.

Tabel 1. Data Jumlah Penerbitan NIB UMKM melalui OSS di Kabupaten Sidoarjo

Tahun	Jumlah NIB Diterbitkan	Keterangan
2021	805	Mulai gencar sosialisasi OSS oleh DPMPTSP
2022	1.009	Program <i>jemput bola</i> aktif di 12 kecamatan
2023	1.235	Kolaborasi dengan kelurahan dan desa

Sumber; DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, 2023.

Untuk mendalami analisis tentang penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) di Kabupaten Sidoarjo, peneliti memaparkan data mengenai jumlah penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi UMKM sebagai ilustrasi perkembangan layanan legalitas usaha berbasis digital. Data ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan jumlah penerbitan NIB dari tahun ke tahun, terutama sejak pemerintah daerah mulai memperluas sosialisasi, pendampingan, dan program pelayanan izin hingga tingkat kecamatan dan desa. Kenaikan jumlah penerbitan NIB menandakan bahwa masyarakat pelaku UMKM mulai mengenali dan memanfaatkan akses layanan OSS secara lebih luas. Di samping itu, data ini juga menunjukkan adanya perubahan dalam pola layanan administrasi usaha dari yang semula manual menjadi digital yang lebih cepat, terintegrasi, dan transparan. Meskipun demikian, peningkatan penerbitan NIB tidak secara otomatis berarti bahwa penerapan OSS telah berjalan tanpa kendala. Dalam prakteknya, masih terdapat berbagai permasalahan dalam pelayanan yang mempengaruhi efektivitas penggunaan OSS di kalangan pelaku UMKM, terutama terkait dengan kesiapan masyarakat dalam memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan berbasis digital secara mandiri.

Beberapa masalah yang teridentifikasi dalam penerapan OSS di Kabupaten Sidoarjo antara lain: (a) rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur penggunaan sistem OSS, khususnya pada tahap registrasi akun, pengisian data usaha, dan pengunggahan dokumen administrasi, sehingga sejumlah pelaku UMKM masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan secara mandiri; (b) kurangnya literasi digital dan sarana teknologi yang tersedia bagi pelaku usaha kecil, terutama di daerah pedesaan, mengakibatkan proses layanan online sangat bergantung pada bantuan pendamping, perangkat desa, atau petugas pelayanan; (c) digitalisasi layanan yang belum sepenuhnya terintegrasi karena dalam beberapa situasi, masyarakat tetap diwajibkan untuk hadir langsung untuk proses konsultasi dan verifikasi administrasi, hal ini menunjukkan bahwa prinsip pelayanan elektronik belum diimplementasikan secara maksimal; dan (d) ketidakmerataan akses informasi serta perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap OSS yang mengakibatkan penerapan layanan digital belum sepenuhnya merata di seluruh segmen UMKM. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesuksesan OSS tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan sistem teknologi layanan, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, efektivitas sosialisasi, dukungan dari lembaga, serta kemampuan pemerintah daerah dalam membangun layanan digital yang adaptif dan inklusif bagi masyarakat pelaku UMKM.

Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Budiani (2007) menekankan bahwa keberhasilan sebuah organisasi dapat dilihat dari sejauh mana perilaku individu dan struktur kelembagaan mampu bekerja secara selaras untuk mencapai; kualitas, produktivitas, kepuasan, motivasi dan adaptasi tujuan yang telah ditetapkan sebagai alat evaluasi untuk mengkaji layanan OSS secara mendalam. Teori ini menyoroti empat indikator utama efektivitas yang akan menjadi acuan dalam pembahasan, yaitu: (1) Ketepatan target program; Ketepatan target program menunjukkan sejauh mana program benar-benar menjangkau kelompok yang telah ditetapkan sebagai sasaran kebijakan. Dalam konteks perizinan usaha, indikator ini menilai apakah pelaku UMKM yang menerima layanan memang termasuk kategori usaha mikro, kecil, atau menengah, (2) Sosialisasi program; merupakan indikator yang menilai bagaimana informasi kebijakan disebarluaskan kepada masyarakat sasaran. Sosialisasi yang baik tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga memastikan pemahaman yang memadai. Kejelasan materi, bahasa yang digunakan, dan metode penyampaian sangat memengaruhi efektivitas sosialisasi. Tanpa sosialisasi yang memadai, program berpotensi kurang dimanfaatkan oleh kelompok sasaran, (3) Kejelasan tujuan; berkaitan dengan seberapa jelas arah dan hasil yang ingin dicapai oleh suatu kebijakan. Tujuan yang dirumuskan secara spesifik membantu pelaksana dan penerima memahami manfaat program. Kejelasan ini juga meminimalkan perbedaan interpretasi di lapangan. Program yang tujuannya kabur sering kali menimbulkan kebingungan dan pelaksanaan yang tidak konsisten, dan (4) Pemantauan program; mengacu pada proses pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan. Indikator ini penting untuk memastikan program berjalan sesuai rencana. Pemantauan memungkinkan pendeteksian dini terhadap hambatan atau penyimpangan. Tanpa pemantauan, pelaksana sulit mengetahui apakah program mencapai hasil yang diharapkan. Keempat indikator ini merupakan dasar penting untuk menilai efektivitas kebijakan publik secara terstruktur dan komprehensif [11]. Untuk mengevaluasi indikator-indikator tersebut dengan lebih mendalam, Budiani menjelaskan bahwa ketepatan target program berkaitan dengan sejauh mana penerima manfaat cocok dengan sasaran yang sudah ditentukan. Sosialisasi program sangat diperlukan untuk memastikan masyarakat memahami keberadaan, tujuan, dan cara kerja layanan tersebut. Kejelasan tujuan program menuntut adanya perencanaan yang baik dengan tujuan yang realistis, terukur, dan dapat dicapai. Sementara itu, pemantauan program menekankan pentingnya proses pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan agar pelaksanaan layanan tetap sesuai rencana dan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Penelitian ini merujuk pada beberapa kajian sebelumnya yang relevan dengan pelaksanaan layanan perizinan berbasis digital bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Salah satu studi oleh Damayanti (2024) [12] yang berjudul “Pendampingan UMKM dalam Pendaftaran NIB Melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagai Langkah Strategis Menuju Kemandirian dan Keberlanjutan Usaha di Kota Kediri” bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan pelaku UMKM mengenai proses pendaftaran Nomor Induk Berusaha (NIB) lewat sistem OSS. Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan efektif dalam membantu para pelaku UMKM memahami tahapan pendaftaran NIB dan mengatasi keterbatasan literasi digital saat menggunakan OSS. Dengan adanya pendampingan ini, pelaku UMKM lebih mudah mendapatkan legalitas usaha, yang membuka kesempatan untuk mendapatkan akses terhadap pembiayaan, pelatihan, serta program pemberdayaan dari pemerintah. Penelitian ini menunjukkan bahwa kesuksesan pelaksanaan OSS tidak hanya bergantung pada adanya sistem digital, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas pendampingan yang diberikan kepada pelaku usaha.

Studi lain dilakukan oleh Risa Indah Sari dan Eni Rustianingsih (2024) [13] dengan judul “Efektivitas Kios E-Pak Ladi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa efektif inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis teknologi pada tingkat desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Kios E-Pak Ladi dapat meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan dan mempercepat pengurusan dokumen. Namun, terdapat beberapa tantangan dalam pelaksanaannya, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, masalah dalam sarana dan prasarana teknologi, serta rendahnya keterampilan sumber daya manusia dalam menggunakan sistem layanan digital. Hasil penelitian ini menekankan bahwa keberhasilan layanan berbasis teknologi

sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital secara efektif.

Selanjutnya, penelitian oleh Nisak dan Hertati (2024) [14] yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo” bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan sistem layanan perizinan digital. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa SIPPADU secara keseluruhan telah berfungsi dengan cukup baik dalam meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan perizinan bagi masyarakat. Sistem ini membantu mempercepat proses administrasi dan meningkatkan akses masyarakat dalam mendapatkan layanan perizinan. Akan tetapi, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala dalam implementasinya, seperti gangguan teknis dalam sistem, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta ketidaklengkapan dokumen dari pemohon yang menghambat proses pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan layanan digital masih memerlukan kesiapan sistem dan dukungan administrasi yang memadai agar pelayanan dapat berjalan dengan optimal.

Selain itu, penelitian oleh Christiawan (2021) [15] yang berjudul “Perizinan Berbasis *Online Single Submission* untuk Mewujudkan Kemudahan Berusaha” bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagai upaya pemerintah dalam menyederhanakan proses perizinan usaha. Hasil studi menunjukkan bahwa OSS dapat meningkatkan kemudahan dalam berusaha melalui integrasi layanan perizinan dalam satu sistem digital, sehingga pengurusan izin menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien. Sistem ini juga memudahkan pelaku usaha dalam mendapatkan legalitas usaha secara daring tanpa harus mengunjungi berbagai instansi pemerintah. Namun, kajian ini juga menemukan sejumlah hambatan pada pelaksanaan OSS, seperti koordinasi yang belum optimal antara pemerintah pusat dan daerah, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, serta rendahnya tingkat literasi digital di kalangan pelaku usaha. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan OSS tidak hanya tergantung pada ketersediaan teknologi layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan kelembagaan dan kemampuan masyarakat untuk beradaptasi dengan sistem digital.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terlihat bahwa umumnya penelitian lebih memusatkan perhatian pada efisiensi pelayanan digital, bimbingan dalam penggunaan OSS, serta inovasi layanan administrasi yang berbasis teknologi. Walaupun demikian, studi yang secara khusus meneliti efektivitas sistem *Online Single Submission* (OSS) dengan menggunakan teori efektivitas program dari Budiani (2007) masih sangat sedikit. Selain itu, penelitian yang ada sebelumnya belum banyak membahas keterkaitan antara efektivitas OSS dan kesiapan digital dari pelaku UMKM di tingkat daerah. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menganalisis efektivitas layanan perizinan online melalui OSS berdasarkan indikator efektivitas dari Budiani (2007) serta mengaitkannya dengan kesiapan digital dari masyarakat pelaku UMKM di Kabupaten Sidoarjo.

Sementara itu, dalam aspek kesesuaian organisasi pelaksana, efektivitas sangat dipengaruhi oleh keberadaan tim yang kompeten, prosedur pelaksanaan yang jelas dan efektif, serta kapasitas teknis dan administratif yang sesuai dengan tuntutan program. Sedangkan untuk kesesuaian kelompok sasaran, indikator yang digunakan mencakup kesesuaian antara kebutuhan kelompok sasaran dengan isi program, partisipasi aktif dalam proses pelaksanaan, dan kemampuan untuk memanfaatkan hasil program tersebut secara optimal. Dari latar belakang ini, penelitian bertujuan untuk menjawab pertanyaan kunci, Sejauh mana efektivitas pelayanan perizinan online dalam mendukung pengembangan UMKM di Kabupaten Sidoarjo. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas sistem ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang berharga bagi pemerintah daerah guna meningkatkan layanan perizinan berbasis digital agar lebih inklusif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan UMKM. Penelitian ini bertujuan menilai pelaksanaan OSS berdasarkan ketepatan target program, sosialisasi program, kejelasan tujuan, dan pemantauan program sebagaimana dikemukakan dalam teori efektivitas Budiani. Melalui tujuan tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kinerja layanan perizinan digital sekaligus menjadi dasar perumusan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan perizinan bagi UMKM.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis dan eksplorasi mendalam terhadap pengalaman, persepsi, serta tantangan yang dihadapi oleh pelaku UMKM dalam penggunaan OSS [16]. Fokus penelitian ini diarahkan pada analisis efektivitas pelayanan perizinan berusaha berbasis sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam mendukung pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian kualitatif bertujuan memahami realitas sosial dari sudut pandang subjek yang diteliti, melalui pengumpulan data yang bersifat naratif dan deskriptif serta analisis yang interpretative [17]. Oleh karena itu, pendekatan ini dianggap tepat untuk menggali makna dan konteks penggunaan OSS dalam pelayanan perizinan usaha [18]. Lokasi penelitian ditetapkan di wilayah yang menjadi pusat pelayanan perizinan, dengan subjek penelitian terdiri dari pelaku UMKM pengguna OSS. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling*, berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman dan pemahaman yang relevan terhadap topik penelitian [19].

Pemilihan informan dilakukan dengan metode *purposive sampling* berdasarkan alasan bahwa informan memiliki pengalaman, keterlibatan, dan pemahaman yang sesuai mengenai pelaksanaan OSS. Informan yang terlibat dalam penelitian ini terdiri dari: (1) Bapak Aris yang menjabat sebagai Staff Umum Perizinan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dan memiliki pengetahuan mengenai proses pelaksanaan serta kebijakan layanan OSS; (2) Ibu Rina Marlina yang selaku UMKM; serta (3) Bapak Dian, selaku Kabid Administrasi. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi tentang pengalaman, tantangan, dan pandangan informan terhadap efektivitas OSS; observasi langsung terhadap proses pelayanan perizinan yang berbasis OSS; serta pengumpulan dokumen yang mencakup regulasi, laporan dari instansi pemerintah, dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi langsung terhadap proses penggunaan OSS dalam pengurusan perizinan; serta dokumentasi yang mencakup regulasi terkait, laporan instansi pemerintah, dan hasil penelitian terdahulu. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis tematik untuk mengelompokkan data ke dalam tema-tema utama yang muncul dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi [20]. Teknik analisis data hasil penelitian mengacu pada model analisis data Miles dan Huberman. Dalam Teknik ini Miles dan Huberman membagi proses analisis data menjadi empat tahap, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan [21]. Fokus penelitian ini diarahkan untuk menganalisis efektivitas pelayanan perizinan berusaha berbasis sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam mendukung pengembangan UMKM di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian secara khusus menitikberatkan pada efektivitas layanan OSS menggunakan teori efektivitas program dari Budiani (2007).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa pelaksanaan program digitalisasi pelayanan publik, termasuk sistem OSS, telah memberikan hasil yang cukup baik pada beberapa aspek. Hal ini tercermin dari adanya kecocokan antara target program dengan kelompok penerima manfaat, serta meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan yang disediakan. Namun demikian, dalam implementasinya masih dijumpai beberapa hambatan, khususnya terkait keterbatasan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, serta belum optimalnya penyebaran informasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan pada aspek-aspek tersebut agar pelaksanaan program dapat berjalan lebih efektif dan merata.

A. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program menurut Budiani (2007) adalah ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu program berhasil menjangkau kelompok yang telah ditentukan sebagai penerima manfaat utama. Dalam hal pelayanan perizinan online melalui sistem *Online Single Submission* (OSS), ukuran ini berhubungan dengan kemampuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo untuk memastikan bahwa layanan legalitas usaha bisa diakses oleh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Ketepatan sasaran diukur tidak hanya melalui jumlah penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), namun juga dengan melihat seberapa sesuai kelompok penerima layanan dengan tujuan awal program, khususnya bagi pelaku UMKM mikro yang sebelumnya menghadapi kendala administratif, minimnya informasi, dan rendahnya kemampuan dalam menggunakan teknologi digital. Tujuan utama implementasi OSS adalah untuk menyederhanakan proses birokrasi perizinan dan meningkatkan akses layanan dengan cepat, transparan, dan terpadu. Namun dalam pelaksanaannya, efektivitas sasaran program dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dalam memahami sistem pelayanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan OSS tidak hanya tergantung pada keberadaan teknologi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah untuk memastikan semua kelompok usaha, termasuk UMKM kecil di daerah pedesaan, mendapatkan akses layanan yang setara dan mudah dipahami.

Sebelum OSS diperkenalkan, proses pengajuan izin usaha di Kabupaten Sidoarjo masih dilakukan secara manual dengan melalui tahapan administrasi yang cukup panjang yang mengharuskan pelaku usaha hadir langsung di kantor pelayanan. Keadaan ini menyebabkan banyak UMKM kecil tidak memiliki legalitas usaha karena keterbatasan waktu, biaya transportasi, dan minimnya pemahaman tentang prosedur administrasi perizinan. Selain itu, sistem pelayanan yang berbasis dokumen fisik seringkali menyebabkan keterlambatan bagi masyarakat ketika ada kekurangan dalam berkas administrasi, sehingga mereka harus kembali untuk melengkapi dokumen secara berulang. Namun setelah OSS diterapkan, proses pelayanan mulai beralih ke sistem digital yang lebih mudah dan terintegrasi. Pelaku usaha kini bisa mendaftar untuk mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) secara online tanpa perlu hadir ke kantor pelayanan. Namun, kenyataannya menunjukkan bahwa kelompok masyarakat yang lebih cepat memanfaatkan OSS umumnya adalah pelaku usaha yang sudah memiliki keterampilan dalam menggunakan teknologi dan akses internet yang baik. Di sisi lain, beberapa UMKM mikro di daerah pedesaan masih mengalami kesulitan dalam memahami proses pendaftaran, registrasi akun, hingga unggah dokumen administrasi secara mandiri. Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan, terungkap bahwa kesiapan digital masyarakat tetap menjadi faktor penting yang memengaruhi ketepatan sasaran program OSS di Kabupaten Sidoarjo.

Hasil wawancara dengan Ibu Rina, seorang pelaku UMKM makanan ringan di Kecamatan Candi, menunjukkan bahwa penerapan OSS memang mempercepat proses mendapatkan legalitas usaha, namun di awal masih terdapat banyak kesulitan dalam menjalankan sistem digital secara mandiri. Ia menjelaskan:

"Sebelum adanya OSS, saya harus pergi ke kantor untuk mengurus izin usaha dan membawa banyak dokumen fotokopi. Prosesnya cukup lama karena jika ada dokumen yang kurang, saya harus kembali untuk melengkapinya. Setelah OSS diterapkan, sebenarnya lebih praktis karena pendaftaran bisa dilakukan secara online. Namun, ketika pertama kali mencoba, saya masih merasa bingung saat membuat akun dan mengisi data usaha karena menurut saya tampilannya cukup rumit untuk orang yang belum terbiasa dengan komputer. Saya juga sering gagal mengunggah dokumen karena ukuran file tidak sesuai dengan ketentuan sistem. Akhirnya, saya meminta bantuan dari perangkat desa untuk mendampingi saya selama proses pendaftaran sampai selesai. Menurut saya, OSS memang membantu mempercepat izin usaha, tetapi bagi pelaku usaha kecil seperti saya, masih dibutuhkan pendampingan karena tidak semua orang langsung memahami teknologi digital. Banyak pelaku UMKM di desa sebenarnya ingin memiliki izin usaha, tetapi mereka takut melakukan kesalahan dalam mengisi data, sehingga lebih memilih untuk meminta bantuan saat melakukan pendaftaran. "

Sebelum menyajikan data dalam bentuk tabel, peneliti terlebih dahulu menjelaskan bahwa jumlah penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dipergunakan untuk mengamati kemajuan dalam ketepatan sasaran program pelayanan izin online melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Kabupaten Sidoarjo. Data ini berfungsi sebagai indikator pendukung untuk menggambarkan sejauh mana OSS dapat menjangkau pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang menjadi target utama program. Selain menggambarkan tren penggunaan layanan OSS, data ini juga memberikan informasi mengenai perubahan akses legalitas usaha setelah pemerintah daerah mulai meningkatkan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, peningkatan jumlah penerbitan NIB tidak hanya dipandang sebagai pencapaian administratif, tetapi juga mencerminkan meningkatnya kesadaran pelaku UMKM akan pentingnya legalitas usaha demi mendukung perkembangan usaha mereka. Oleh karena itu, data berikut digunakan untuk memperkuat hasil wawancara dan pengamatan langsung terkait ketepatan sasaran pelaksanaan OSS di Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 1. Jumlah Penerbitan NIB UMKM melalui OSS di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020–2023

Tahun	Jumlah NIB Diterbitkan
2020	512
2021	805
2022	1.124
2023	1.486

Sumber: Data Sekunder DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, Diolah Peneliti, 2025

Dari data tersebut, pelaksanaan OSS di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa jumlah penerbitan NIB meningkat secara bertahap setelah pemerintah daerah melakukan sosialisasi dan pendampingan yang lebih luas kepada pelaku UMKM. Pada saat awal penerapan, layanan OSS lebih banyak dimanfaatkan oleh pelaku usaha menengah yang sudah siap secara administrasi, memiliki akses internet, serta menguasai teknologi digital lebih baik dibandingkan dengan UMKM kecil. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi layanan berbasis digital pada saat awal pelaksanaan belum sepenuhnya menjangkau semua kelompok usaha secara adil. Namun, seiring dengan meningkatnya aktivitas sosialisasi, pendampingan langsung, dan program jemput bola sampai ke tingkat desa, akses layanan OSS semakin meluas bagi pelaku UMKM mikro dan kecil. Perkembangan ini menandakan bahwa pendekatan komunikasi dan pendampingan berperan penting dalam membantu masyarakat memahami prosedur legalitas usaha berbasis digital. Selain itu, kenaikan jumlah penerbitan NIB juga mencerminkan dorongan kesadaran pelaku UMKM akan pentingnya legalitas usaha untuk mendukung pengembangan usaha, akses terhadap bantuan pemerintah, serta peningkatan kepercayaan usaha di masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas ketepatan sasaran program OSS tidak hanya dipengaruhi oleh tersedianya sistem pelayanan online, tetapi juga kemampuan pemerintah daerah dalam memperluas akses layanan sesuai dengan kondisi sosial pelaku UMKM secara adaptif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, pelaksanaan OSS di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa sasaran program belum sepenuhnya merata di tahap awal implementasi. Kelompok pelaku usaha yang lebih cepat menggunakan layanan ini umumnya berasal dari masyarakat yang telah memiliki keterampilan penggunaan teknologi dan akses internet yang baik. Sementara itu, UMKM mikro di sejumlah daerah pedesaan masih mengalami kendala dalam memahami prosedur digital sehingga memerlukan pendampingan langsung dari perangkat desa atau

petugas pelayanan. Keadaan ini menunjukkan bahwa efektivitas dari sasaran program tidak hanya tergantung pada kesiapan sistem teknologi, tetapi juga pada kesiapan sosial masyarakat untuk beradaptasi dengan perubahan layanan berbasis digital. Namun, seiring dengan meningkatnya sosialisasi dan pendampingan di lapangan, akses masyarakat terhadap layanan OSS mulai menunjukkan kemajuan. Hal ini terlihat dari meningkatnya kesadaran pelaku UMKM tentang pentingnya legalitas usaha serta bertambahnya jumlah masyarakat yang mulai mengurus NIB baik secara online maupun melalui pendampingan langsung.

Temuan dari studi ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Damayanti (2024) yang menyoroti pentingnya pendampingan dalam membantu pelaku UMKM memahami cara menggunakan OSS serta proses pengajuan Nomor Induk Berusaha (NIB). Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa tingginya tingkat ketidakpahaman digital merupakan salah satu kendala utama dalam pelaksanaan layanan berbasis digital, khususnya untuk UMKM mikro. Situasi yang serupa juga terlihat dalam penelitian ini, di mana masih banyak pelaku usaha yang bergantung pada bantuan dari perangkat desa atau petugas layanan saat mendaftar OSS. Temuan di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa keberhasilan layanan perizinan daring tidak hanya bergantung pada sistem digital yang ada, tetapi juga pada kemampuan pemerintah daerah dalam meningkatkan akses layanan melalui sosialisasi, pendampingan, dan interaksi langsung dengan masyarakat di tingkat desa.

B. Sosialisasi Program

Sosialisasi program menurut Budiani (2007) adalah ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana informasi tentang suatu program dapat disampaikan dan dimengerti oleh kelompok yang menjadi sasaran. Dalam konteks layanan perizinan daring melalui sistem *Online Single Submission* (OSS), sosialisasi program tidak hanya meliputi penyampaian informasi terkait prosedur layanan, tetapi juga mencakup kemampuan pemerintah dalam membangun pemahaman masyarakat tentang pentingnya legalitas usaha serta penggunaan sistem digital dalam proses administrasi izin. Sosialisasi ini sangat penting karena penerapan OSS mengubah cara pelayanan dari metode manual ke metode berbasis teknologi, yang memerlukan pemahaman masyarakat terhadap prosedur digital. Efektivitas sosialisasi tidak hanya dapat dilihat dari banyaknya kegiatan penyuluhan yang dilakukan, tetapi juga dari seberapa besar pemahaman masyarakat setelah menerima informasi tersebut. Dalam praktiknya, keberhasilan sosialisasi sangat dipengaruhi oleh cara yang digunakan untuk menyampaikan informasi, frekuensi pendampingan, serta kemampuan pemerintah untuk menyesuaikan cara komunikasi dengan karakteristik pelaku UMKM. Hal tersebut sangat penting karena banyak pelaku usaha mikro di tingkat desa masih memiliki keterbatasan dalam literasi digital, sehingga memerlukan penjelasan yang lebih gampang dimengerti dan pendampingan secara langsung. Oleh karena itu, sosialisasi program menjadi komponen krusial dalam menentukan keberhasilan implementasi OSS karena berhubungan langsung dengan kesiapan masyarakat untuk memanfaatkan layanan perizinan online secara mandiri dan berkelanjutan.

Sebelum OSS diluncurkan, masyarakat di Kabupaten Sidoarjo umumnya mendapatkan informasi tentang pengurusan izin usaha melalui interaksi langsung di kantor pelayanan atau dari perangkat desa. Keadaan ini mengakibatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur perizinan masih sangat terbatas karena penyebaran informasi belum merata, terutama bagi para pelaku UMKM kecil di daerah pedesaan. Di samping itu, sebagian masyarakat berpendapat bahwa proses pengurusan izin usaha cukup rumit, sehingga banyak pelaku usaha yang menjalankan usahanya tanpa izin resmi. Setelah penerapan OSS, pemerintah daerah mulai melakukan berbagai kegiatan sosialisasi, seperti penyuluhan di kecamatan, pendampingan untuk UMKM, distribusi informasi melalui media sosial, hingga program jemput bola ke desa-desa. Perubahan tersebut menyebabkan masyarakat mulai lebih mengenal pentingnya Nomor Induk Berusaha (NIB). Namun, keadaan di lapangan menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap OSS masih beragam. Sebagian pelaku usaha dapat memahami prosedur digital dengan cepat, sedangkan kelompok UMKM mikro yang belum terbiasa dengan teknologi masih kesulitan memahami langkah-langkah pendaftaran secara mandiri. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan, ditemukan bahwa keberhasilan sosialisasi OSS lebih efektif ketika dilakukan melalui pendampingan langsung dibandingkan hanya dengan menyampaikan informasi secara umum.

Dari wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Aris yang merupakan staf pelayanan perizinan DPMPSTSP Kabupaten Sidoarjo, dijelaskan bahwa pada awal penerapan OSS, tantangan terbesar bagi pemerintah daerah bukan hanya pada penerapan sistem digital, tetapi juga bagaimana cara menyampaikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pergeseran pola pelayanan perizinan. Beliau menjelaskan:

“Awalnya, banyak orang di masyarakat yang belum mengerti apa itu OSS dan mengapa proses perizinan kini dilakukan secara daring. Banyak pelaku usaha yang datang ke kantor hanya untuk bertanya apakah mereka masih bisa mengurus izin usaha secara langsung seperti dulu. Pada masa itu, kami sering melakukan sosialisasi di kecamatan dan desa karena banyak yang merasa bahwa OSS itu sulit. Dalam sosialisasi, masyarakat biasanya lebih mudah menangkap penjelasan ketika langsung dilakukan sambil berlatih membuat akun dan memasukkan data usaha. Jika hanya

dijelaskan melalui media sosial atau brosur, sebagian orang, terutama UMKM kecil, masih kebingungan karena belum akrab dengan sistem digital. Selain itu, ada yang berpikir bahwa legalitas usaha tidak begitu penting, sehingga kami perlu menjelaskan manfaat NIB untuk mendapatkan bantuan dan mengembangkan usaha mereka. Setelah beberapa kali sosialisasi, masyarakat mulai memahami proses OSS, meskipun beberapa masih membutuhkan bantuan langsung.”

Dari wawancara yang dilakukan dengan Ibu Rina, seorang pelaku UMKM makanan ringan di Kecamatan Candi, terungkap bahwa pemahaman tentang OSS mulai muncul setelah ada sosialisasi dan pendampingan langsung dari pemerintah daerah serta perangkat desa. Ia memaparkan:

“Saya pertama kali mendengar tentang OSS dari informasi yang disampaikan perangkat desa saat pendampingan UMKM di balai desa. Sebelumnya, saya hanya tahu bahwa untuk mengurus izin usaha harus datang ke kantor dan prosesnya cukup lama. Pada sosialisasi dijelaskan bahwa kini pembuatan NIB bisa dilakukan secara online dan ternyata lebih cepat dibandingkan dengan cara lama. Namun, saat penjelasan awal, saya masih belum sepenuhnya paham karena banyak istilah yang terasa sulit dimengerti. Setelah itu, petugas mulai menjelaskan sambil praktik langsung menggunakan laptop sehingga kami lebih mudah memahami langkah-langkahnya. Menurut saya, metode seperti ini lebih membantu dibandingkan hanya mendapatkan penjelasan secara umum. Selain itu, pendampingan langsung membuat kami lebih berani mencoba karena jika ada kesalahan, bisa segera dibantu. Banyak pelaku usaha kecil di desa yang sebenarnya ingin memiliki izin usaha, tetapi mereka takut salah saat mengisi data atau menggunakan sistem online. Oleh karena itu, sosialisasi yang disertai praktik langsung jauh lebih efektif untuk masyarakat kecil seperti kami. ”

Setelah penyampaian hasil wawancara terkait indikator sosialisasi program, peneliti lalu menampilkan dokumentasi aktivitas sosialisasi layanan perizinan UMKM yang diadakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Dokumentasi ini berfungsi untuk memperkuat data lapangan mengenai pelaksanaan sosialisasi OSS kepada masyarakat, terutama bagi pelaku UMKM di tingkat desa. Aktivitas sosialisasi ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah tidak hanya fokus pada penerapan sistem layanan digital, tetapi juga melakukan pendekatan langsung kepada masyarakat melalui penyuluhan dan pendampingan di lapangan. Dalam penelitian ini, sosialisasi menjadi elemen penting karena peralihan layanan dari sistem manual ke layanan berbasis online memerlukan proses adaptasi masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital. Oleh karena itu, dokumentasi yang ada digunakan untuk menggambarkan cara pelaksanaan sosialisasi OSS secara langsung kepada masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan pemahaman para pelaku UMKM tentang pentingnya legalitas usaha dan penggunaan sistem OSS.



Gambar 1. Aktivitas Sosialisasi Mempermudah Usaha dan Layanan Perizinan untuk UMKM di Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo
Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo
Sumber: Dokumentasi DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, 2024

Gambar tersebut menggambarkan pelaksanaan kegiatan sosialisasi tentang kemudahan berusaha dan layanan perizinan UMKM yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi. Sosialisasi dilakukan dengan menyampaikan materi secara langsung kepada masyarakat dan pelaku UMKM mengenai prosedur layanan OSS, pentingnya Nomor Induk Berusaha (NIB), serta kemudahan dalam mengurus legalitas usaha secara digital. Berdasarkan dokumentasi tersebut, tampak bahwa pemerintah daerah mengadopsi pendekatan tatap muka sebagai strategi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai layanan perizinan online. Pelaksanaan

sosialisasi di tingkat desa menunjukkan usaha pemerintah untuk menjangkau pelaku UMKM kecil yang sebelumnya mengalami keterbatasan informasi dan pemahaman tentang penggunaan sistem OSS. Selain itu, kegiatan ini juga menunjukkan bahwa proses penerapan layanan digital tidak hanya tergantung pada keberadaan teknologi, tetapi juga memerlukan komunikasi langsung dan pendampingan agar masyarakat lebih mudah memahami prosedur layanan tersebut secara praktis. Dengan demikian, kegiatan sosialisasi memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas layanan perizinan online untuk pengembangan UMKM di Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan beberapa informan, pelaksanaan sosialisasi OSS di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa metode komunikasi langsung sangat berpengaruh terhadap pemahaman masyarakat mengenai layanan perizinan secara online. Para pelaku UMKM biasanya lebih cepat memahami prosedur OSS saat sosialisasi dilakukan melalui praktik langsung dan pendampingan daripada hanya dengan penyebaran informasi secara umum. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan layanan digital tidak hanya memerlukan kesiapan teknologi, tetapi juga strategi komunikasi yang sesuai dengan karakter masyarakat yang menjadi target. Selain itu, tingkat pemahaman masyarakat tentang OSS dipengaruhi oleh kemampuan penggunaan teknologi, usia pelaku usaha, dan pengalaman sebelumnya dalam mengurus administrasi perizinan. Dalam pelaksanaannya, sosialisasi yang dilakukan berulang kali dan disertai pendampingan lapangan mampu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya legalitas usaha. Ini terlihat dari meningkatnya minat pelaku UMKM untuk mengurus NIB setelah menerima penjelasan langsung tentang manfaat dan prosedur OSS. Dengan demikian, sosialisasi program menjadi faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi layanan perizinan online di Kabupaten Sidoarjo.

Temuan dari studi ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nisak dan Hertati (2024), yang menyatakan bahwa efektivitas layanan digital sangat dipengaruhi oleh keberhasilan pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat yang menjadi target. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa rendahnya kecakapan digital di kalangan masyarakat merupakan kendala utama dalam pelaksanaan layanan online. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan sosialisasi yang lebih komunikatif dan melibatkan masyarakat. Situasi serupa juga terlihat dalam penelitian ini, di mana sejumlah pelaku UMKM di Kabupaten Sidoarjo lebih dapat memahami OSS melalui pendampingan langsung ketimbang menerima informasi secara formal. Temuan ini menyoroti bahwa penerapan layanan digital memerlukan strategi sosialisasi yang fleksibel terhadap kondisi sosial masyarakat agar layanan tersebut benar-benar dapat dipahami dan dimanfaatkan secara merata oleh pelaku UMKM di daerah.

C. Kejelasan Tujuan Program

Tujuan program menurut Budiani (2007) merupakan tolok ukur yang digunakan untuk menilai seberapa baik hasil pelaksanaan program sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam konteks pelayanan izin secara daring melalui sistem *Online Single Submission* (OSS), tujuan program ini terkait dengan usaha pemerintah untuk menciptakan layanan perizinan yang lebih cepat, sederhana, transparan, dan terpadu demi mendukung pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Penerapan OSS tidak hanya bertujuan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan, tetapi juga untuk meningkatkan kepastian hukum bagi usaha melalui penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan cara yang lebih efisien. Di samping itu, program ini dirancang untuk mengurangi praktik pelayanan yang rumit dan mempercepat akses masyarakat terhadap legalitas usaha sehingga para pelaku UMKM dapat lebih mudah mendapatkan bantuan usaha, akses pembiayaan, dan pengembangan pasar. Namun, dalam pelaksanaannya, pencapaian tujuan program tidak hanya tergantung pada adanya sistem digital, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, pemahaman masyarakat terhadap teknologi, serta efektivitas pendampingan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan tujuan OSS tidak dapat diukur hanya dari perubahan sistem layanan secara administratif, tetapi juga dari sejauh mana program ini mampu memberikan dampak nyata terhadap kemudahan layanan dan peningkatan kesadaran akan legalitas usaha di kalangan pelaku UMKM di Kabupaten Sidoarjo.

Sebelum OSS diterapkan, proses pelayanan perizinan di Kabupaten Sidoarjo masih dilakukan dengan cara manual. Prosedur administrasi yang panjang dan waktu yang dibutuhkan relatif lama menyebabkan banyak masyarakat menganggap pengurusan izin usaha sebagai proses yang rumit dan melelahkan, sehingga banyak pelaku UMKM yang menjalankan usaha tanpa legalitas resmi. Selain itu, layanan yang masih mengutamakan tatap muka memaksa masyarakat untuk datang langsung ke kantor layanan hanya untuk menyerahkan dokumen atau memperbaiki kelengkapan administrasi. Setelah penerapan OSS, pemerintah daerah mulai melaksanakan sistem pelayanan digital yang memungkinkan proses penerbitan NIB dilakukan secara online dan lebih terintegrasi. Perubahan ini berdampak pada percepatan layanan dan peningkatan jumlah pelaku usaha yang mulai mengurus legalitas usahanya. Namun, di lapangan terlihat bahwa tujuan program OSS belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh pelaku UMKM. Masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan teknologi digital merasakan kemudahan yang signifikan, sementara kelompok UMKM mikro yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi masih mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran dan penggunaan sistem OSS secara mandiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan,

ditemukan bahwa pencapaian tujuan program OSS sangat dipengaruhi oleh sejauh mana masyarakat siap beradaptasi terhadap perubahan layanan berbasis digital.

Menurut wawancara yang dilakukan dengan Bapak Dian, selaku Kabid Administrasi DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, dijelaskan bahwa tujuan utama penerapan OSS adalah mempercepat layanan dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan legalitas usaha. Namun dalam pelaksanaannya, pemerintah daerah juga perlu menyesuaikan layanan dengan kondisi masyarakat yang memiliki kemampuan digital yang berbeda-beda. Ia menjelaskan:

“Sasaran utama OSS itu untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus izin usaha tanpa perlu bolak-balik ke kantor pelayanan. Sebelumnya, prosesnya cukup panjang karena masyarakat harus membawa dokumen fisik dan melakukan verifikasi berulang kali. Saat ini, sebagian besar dari proses itu sudah bisa dilakukan secara daring. Dari sisi pelayanan, memang lebih efisien karena NIB bisa diterbitkan langsung setelah dokumen lengkap. Namun, dalam praktiknya tidak semua orang dapat menggunakan sistem ini tanpa bantuan. Banyak pelaku UMKM kecil yang masih membutuhkan pendampingan karena belum terbiasa dengan teknologi digital. Jadi meskipun sistem telah dipermudah, pemerintah tetap perlu memberikan dukungan agar semua kelompok usaha merasakan manfaat dari pelayanan ini. Selain itu, setelah masyarakat mendapatkan NIB, mereka juga mulai lebih mudah mendapatkan bantuan usaha dan program pemberdayaan lainnya dari pemerintah. Ini menunjukkan bahwa OSS tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan kesadaran akan pentingnya legalitas usaha.”

Melalui wawancara dengan informan, pelaksanaan OSS di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa tujuan program sudah mulai terlihat dengan adanya perubahan dalam pelayanan yang lebih cepat, sederhana, dan terintegrasi dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Kehadiran OSS mempermudah masyarakat dalam mengakses legalitas usaha tanpa harus melalui prosedur administrasi yang panjang seperti pada pelayanan manual. Selain itu, penerbitan NIB secara daring mulai meningkatkan kesadaran pelaku UMKM akan pentingnya legalitas usaha untuk perkembangan usaha mereka. Akan tetapi, dalam implementasinya, pencapaian tujuan program masih dipengaruhi oleh sejauh mana masyarakat siap untuk menggunakan teknologi digital. Sebagian pelaku usaha yang sudah terbiasa dengan perangkat digital dapat memanfaatkan OSS secara mandiri, sementara kelompok UMKM mikro masih memerlukan bimbingan untuk memahami proses pelayanan daring. Kondisi ini menunjukkan bahwa tujuan OSS tidak hanya berkaitan dengan percepatan pelayanan secara administratif, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan pemerintah daerah untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat beradaptasi dengan perubahan sistem pelayanan digital secara adil.

Temuan dari studi ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Christiawan (2021), yang menyatakan bahwa penerapan OSS bertujuan untuk menciptakan pelayanan perizinan yang lebih efisien, jelas, dan terintegrasi melalui platform digital. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan program sangat tercermin dari kesiapan sumber daya manusia serta kemampuan masyarakat dalam memahami layanan berbasis teknologi. Situasi yang sama juga ditemukan dalam studi ini, di mana pencapaian sasaran OSS di Kabupaten Sidoarjo tidak hanya bergantung pada adanya sistem online, tetapi juga pada seberapa baik masyarakat memahami penggunaan teknologi digital. Namun, penelitian ini berbeda karena lebih menekankan kata hubungan antara tujuan program dan kesiapan masyarakat dalam beradaptasi terhadap perubahan layanan berbasis digital di tingkat daerah.

D. Pemantauan Program

Pemantauan program menurut Budiani (2007) adalah ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan suatu program diawasi, dievaluasi, dan dikelola agar tetap berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Dalam konteks layanan perizinan daring melalui sistem *Online Single Submission* (OSS), pemantauan program berhubungan dengan upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo untuk memastikan bahwa proses pelayanan berjalan dengan efektif, terintegrasi, dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Pemantauan tidak hanya mencakup sistem pelayanan secara administratif, tetapi juga mencakup evaluasi mengenai masalah penggunaan OSS, tingkat pemahaman masyarakat, kualitas dukungan pelayanan, serta efektifitas sosialisasi yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah. Dalam pelaksanaan pelayanan digital, pemantauan menjadi sangat penting karena peralihan sistem dari manual ke online menghadirkan dinamika baru di lapangan, terutama yang berkaitan dengan kesiapan teknologi dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan sistem digital secara mandiri. Oleh karena itu, keberhasilan OSS tidak hanya tergantung pada adanya platform pelayanan, tetapi juga pada konsistensi pemerintah daerah dalam melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap masalah yang muncul selama proses implementasi. Dengan pemantauan program yang berkelanjutan, pemerintah dapat memahami bentuk kendala yang dihadapi masyarakat sehingga layanan perizinan online dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan pelaku UMKM di Kabupaten Sidoarjo.

Sebelum penerapan OSS, pengawasan layanan perizinan di Kabupaten Sidoarjo masih dilakukan secara konvensional melalui pemantauan langsung terhadap pelayanan administrasi di kantor. Situasi ini membuat evaluasi layanan lebih terfokus pada kelengkapan dokumen fisik dan waktu penyelesaian administrasi secara langsung. Di samping itu, masyarakat yang menghadapi kendala dalam pelayanan biasanya harus mendatangi kantor untuk menyampaikan keluhan atau meminta penjelasan terkait proses perizinan. Setelah OSS diterapkan, mekanisme pemantauan mulai berubah karena pelayanan dilaksanakan melalui sistem digital yang terintegrasi secara online. Pemerintah daerah mulai melakukan pemantauan terhadap proses penerbitan NIB, kendala penggunaan sistem, serta respons masyarakat terhadap layanan OSS. Di samping itu, evaluasi juga dilakukan melalui pendampingan langsung, sosialisasi ulang, serta layanan konsultasi bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran. Namun, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa pemantauan layanan OSS masih menghadapi tantangan, terutama terkait perbedaan tingkat kemampuan digital masyarakat dan kendala teknis dalam menggunakan sistem online. Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan, diketahui bahwa pemantauan lebih efektif ketika pemerintah tidak hanya menunggu laporan dari masyarakat, tetapi juga melakukan evaluasi langsung melalui pendampingan dan komunikasi aktif dengan pelaku UMKM di lapangan.

Hasil wawancara dengan Bapak Aris sebagai staf pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo menuturkan bahwa pemantauan pelaksanaan OSS dilakukan secara berkala untuk mengidentifikasi kendala dalam pelayanan dan memastikan masyarakat mendapatkan pendampingan saat mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem. Beliau menjelaskan:

“Dalam pelaksanaan OSS, pemantauan selalu dilakukan karena setiap individu dalam masyarakat memiliki tingkat pemahaman yang berbeda mengenai layanan online. Kami sering menghadapi masalah yang umum dialami masyarakat, seperti kesulitan dalam mengunggah dokumen, kesalahan saat memasukkan data, atau kurangnya pemahaman tentang proses pendaftaran. Dari situ, kami melakukan evaluasi terhadap layanan agar pendampingan bisa lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat di lapangan. Selain itu, kami juga terbuka untuk konsultasi langsung dari para pelaku usaha yang datang ke kantor pelayanan maupun saat kegiatan sosialisasi di tingkat kecamatan dan desa. Jika terdapat masalah yang sering muncul, kami biasanya menyampaikannya kembali dalam kegiatan pendampingan agar masyarakat lebih memahami alur OSS. Dengan demikian, pemantauan bukan hanya untuk memastikan sistem berfungsi, tetapi juga untuk melihat bagaimana masyarakat dapat menggunakan layanan tersebut dengan efektif. Sebab, meskipun sistem berjalan, jika masyarakat masih bingung dalam penggunaannya, itu artinya pelayanan belum sepenuhnya efektif.”

Berdasarkan wawancara dengan informan, pelaksanaan pemantauan OSS di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa pemerintah daerah tidak hanya fokus pada keberlangsungan sistem pelayanan digital, tetapi juga pada evaluasi kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan online secara mandiri. Pemantauan dilakukan melalui pelayanan konsultasi, pendampingan di lapangan, kegiatan sosialisasi ulang, dan komunikasi langsung dengan pelaku UMKM yang mengalami kesulitan dalam pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi OSS memerlukan pengawasan yang adaptif karena hambatan dalam pelayanan tidak hanya berasal dari sistem teknologi, tetapi juga dari keterbatasan pemahaman masyarakat tentang prosedur digital. Selain itu, proses pemantauan yang dilakukan secara langsung membantu pemerintah daerah mengenali jenis kendala yang paling sering dialami masyarakat sehingga strategi pendampingan bisa disesuaikan dengan kondisi di lapangan. Dalam praktiknya, adanya evaluasi dan pendampingan secara berkelanjutan mulai meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan OSS serta mendorong pelaku UMKM untuk lebih aktif dalam mengurus legalitas usahanya.

Temuan dari penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nisak dan Hertati (2024) yang menyatakan bahwa pengawasan terhadap layanan digital merupakan aspek penting untuk menjamin efektivitas pelaksanaan program yang berbasis teknologi. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa evaluasi layanan harus dilakukan secara berkesinambungan karena adanya perubahan dalam sistem digital dapat menyebabkan kemunculan masalah baru bagi masyarakat yang belum akrab dengan teknologi. Kondisi yang sama juga teridentifikasi dalam penelitian ini, di mana pemerintah daerah harus menyediakan pendampingan dan komunikasi langsung untuk memahami kesulitan yang dihadapi pelaku UMKM dalam menggunakan OSS. Temuan ini menunjukkan pentingnya pengawasan yang berkelanjutan dalam implementasi pelayanan perizinan online, agar layanan digital tidak hanya berjalan secara sistematis, tetapi juga dapat dimanfaatkan secara optimal oleh semua lapisan masyarakat.

VII. SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, efektivitas layanan perizinan secara online melalui sistem Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa penggunaan layanan digital telah memberikan manfaat positif bagi pengembangan UMKM, terutama dalam mempermudah akses terhadap legalitas usaha dan layanan perizinan. Dalam hal ketepatan sasaran program, OSS mulai menjangkau pelaku UMKM melalui beragam kegiatan sosialisasi dan program yang mendatangi langsung masyarakat sampai ke tingkat kecamatan dan desa. Mengenai sosialisasi program, penyebarluasan informasi tentang OSS dianggap membantu meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya legalitas usaha, meskipun masih ada beberapa pelaku UMKM yang mengalami kesulitan dalam literasi digital ketika menggunakan sistem. Selanjutnya, untuk tujuan program, penerapan OSS dinilai mampu menyediakan layanan perizinan yang lebih cepat, transparan, dan efisien jika dibandingkan dengan sistem manual yang ada sebelumnya, karena masyarakat bisa mengakses layanan secara online tanpa perlu pergi ke kantor layanan. Meskipun demikian, dalam hal pemantauan program, masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya pendampingan teknis, gangguan pada sistem layanan, serta tingginya ketergantungan masyarakat pada bantuan dari aparat desa dan petugas layanan dalam proses pengajuan perizinan. Dengan demikian, keberhasilan pelaksanaan OSS tidak hanya tergantung pada adanya teknologi layanan, tetapi juga pada efektivitas sosialisasi, kesiapan sumber daya manusia, kualitas pendampingan, serta dukungan dari lembaga pemerintah dalam membangun layanan digital yang inklusif dan berkelanjutan untuk pelaku UMKM.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi selama pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih khusus ditujukan kepada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo yang telah memberikan izin untuk penelitian serta berperan dalam membantu peneliti mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan. Peneliti juga menghargai para informan penelitian, termasuk Kepala Bidang Administrasi Pelayanan Perizinan, staf yang mengelola layanan OSS, serta pelaku UMKM di Kabupaten Sidoarjo yang telah meluangkan waktu untuk berbagi informasi, pengalaman, dan pandangan tentang penerapan layanan perizinan secara online melalui sistem OSS. Di samping itu, peneliti berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moral dan akademik sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- [1] M. Di Kabupaten Tabanan, st Kadek Putri Gayatri, nd I. Dewa Ayu Putri Wirantari, and rd Putu Nomy Yasintha, "Implementasi Program Perbantuan Lapangan Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission Bagi Usaha Mikro, Kecil, Dan," Online. [Online]. Available: <http://journals.ldpb.org/index.php/eljbn>
- [2] I. Ahmad and P. Santoso, "Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan," no. 3, pp. 1–10, 2025.
- [3] A. Khumaidi, S. Suyono, D. Puspita, and L. Anggraeni, "Pemanfaatan Web Online Single Submission (OSS) Untuk Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Pada UMKM Tanggamus," *NEAR: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, vol. 2, no. 1, pp. 24–28, 2022, doi: 10.32877/nr.v2i1.568.
- [4] Aprieni, Farida Ratna Meilantika, Lestiana Sihotang, and Febrina Vidya Rachma S, "UMKM Memiliki Peran Penting Dalam Perekonomian Indonesia," *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, vol. 2, no. 4, pp. 188–193, 2024, doi: 10.59024/jise.v2i4.976.
- [5] S. K. Arifin, Amirul Mustofa, Ika Devy Pramudiana, "Implementasi OSS dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP," 2014.
- [6] S. Munawaroh, M. N. Fajri, and S. R. Ajija, "the Effects of Social Assistance Programs on Stunting Prevalence Rates in Indonesia," *Indonesian Journal of Health Administration*, vol. 12, no. 1, pp. 74–85, 2024, doi: 10.20473/jaki.v12i1.2024.74-85.
- [7] Ketut Sumardana, Sussanti Sussanti, and Veronica Krini Damayanti, "Penerapan E-Commerce Bagi UMKM Sebagai Pemasaran Digital dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0," *CEMERLANG: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, vol. 4, no. 4, pp. 279–287, Oct. 2024, doi: 10.55606/cemerlang.v4i4.3277.
- [8] Nazwa Nurfauziah, Mawar Mawar, Fal Harmonis, and M Qudrat Nugraha, "Efektivitas Kebijakan Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tangerang Selatan," *Studi Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, vol. 2, no. 1, pp. 192–207, Feb. 2025, doi: 10.62383/studi.v2i1.184.

- [9] M. R. EL FAJRI and S. J. WORO ASTUTI, “Efektivitas Sistem Perizinan Online Oss Rba (Online Single Submission Risk Based Approach) Terhadap Pengembangan Umkm Di Kabupaten Gresik,” *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, vol. 4, no. 1, pp. 60–71, 2024, doi: 10.38156/jisp.v4i1.227.
- [10] S. Syafrial, “Efektifitas Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi,” *Tanah Pilih*, vol. 1, no. 2, pp. 108–124, 2021, doi: 10.30631/tpj.v1i2.808.
- [11] D. Purnamawati, H. Anadza, and Suyeno, “EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI MOJOKERTO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto),” 2022.
- [12] Thineza Ardea Pramesti *et al.*, “Pendampingan Legalitas Umkm Nib Melalui Sistem Online Single Submission (Oss) Di Kelurahan Sananwetan, Sananwetan, Kota Blitar,” *PATIKALA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 2, no. 1, pp. 385–392, 2022, doi: 10.51574/patikala.v2i1.479.
- [13] R. I. Sari and E. Rustianingsih, “The Effectiveness of the Kios E-Pak Ladi as in Population Administration Services in Gunung Gangsir Village, Pasuruan District [Efektivitas Kios E-Pak Ladi Sebagai Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan].”
- [14] Izzatun Nisak and D. Hertati, “Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo,” *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 5, no. 2, pp. 440–452, Feb. 2024, doi: 10.52423/neores.v5i2.221.
- [15] R. Christiawan, “Perizinan Berbasis Online Single Submission Untuk Mewujudkan Kemudahan Berusaha,” *Masalah-Masalah Hukum*, vol. 50, no. 1, pp. 60–69, 2021, doi: 10.14710/mmh.50.1.2021.60-69.
- [16] M. W. Ilhami, W. Vera Nurfajriani, A. Mahendra, R. A. Sirodj, and W. Afgani, “Penerapan Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif,” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, vol. 10, no. 9, pp. 462–469, 2024, [Online]. Available: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11180129>
- [17] J. W. Creswell, *Research Design, Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, Third edit. SAGE Publications, Inc. All, 2009.
- [18] G. Bowen, “Document Analysis as a Qualitative Research Method,” no. October, 2017, doi: 10.3316/QRJ0902027.
- [19] I. Lenaini, “Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling,” *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, vol. 6, no. 1, pp. 33–39, 2021, [Online]. Available: <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>
- [20] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya*, vol. 2. 2024.
- [21] P. Spradley and M. Huberman, “Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman,” vol. 1, no. 2, pp. 77–84, 2024.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.