e-ISSN 2798-8260

Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora Vol: 5, No 1, 2025, Page: 1-11

Analisis Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Yona Armalita*, Khotami

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji penerapan sistem OSS dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Pekanbaru dan mengidentifikasi kendala yang ada. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap petugas DPMPTSP dan masyarakat yang memanfaatkan layanan OSS. Teori implementasi kebijakan Mazmanian dan Sabatier digunakan untuk menganalisis data yang memuat tiga variabel utama, yaitu karakteristik masalah, karakteristik kebijakan, dan faktor lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan OSS di DPMPTSP Kota Pekanbaru belum optimal. Kendala utama yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara memanfaatkan sistem OSS, disrupsi teknologi, dan sosialisasi yang belum merata oleh instansi terkait. Namun, OSS terbukti memberikan kemudahan perizinan elektronik jika digunakan dengan tepat. Untuk memastikan keberhasilan jangka panjang penerapan OSS, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan infrastruktur, dan penguatan edukasi publik menjadi hal yang sangat penting.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Online Single Submission (OSS), Pelayanan Perizinan

DOI: https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2632
*Correspondence: Yona Armalita
Email: yonaarmalitaa@gmail.com

Received: 12-04-2025
Accepted: 15-05-2025
Published: 22-06-2025

Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstract: *The purpose of this study is to examine the application of the OSS system in licensing services in DPMPTSP Pekanbaru City and identify existing obstacles. The research method used is qualitative descriptive with a case study approach. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation of DPMPTSP officers and the public who use OSS services. Mazmanian and Sabatier's theory of policy implementation is used to analyze data that contains three main variables, namely problem characteristics, policy characteristics, and environmental factors. The results of the study show that the implementation of OSS in the Pekanbaru City DPMPTSP is not optimal. The main obstacles faced are the lack of public understanding of how to utilize the OSS system, technological disruption, and uneven socialization by relevant agencies. However, OSS has been proven to provide ease of electronic licensing if used appropriately. To ensure the long-term success of OSS implementation, human resource capacity development, infrastructure improvement, and strengthening public education are very important.*

Keywords*: Policy Implementation, Online Single Submission (OSS), Licensing Services*

Pendahuluan

Di era sekarang ini, jumlah masyarakat yang menggunakan teknologi informasi digital terus bertambah. Pekerjaan manusia akan menjadi lebih mudah dan efisien. (Dayantri, 2022). Keterlibatan pemerintah dalam pelayanan publik merupakan suatu model manajemen publik yang mempunyai peranan krusial dan merupakan syarat penting guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Safitri et al., 2023). Pemerintah

merespon hal ini dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan layanan publik, termasuk perizinan. Layanan perizinan juga dibuat secara terpadu dan terkomputerisasi untuk memberikan layanan yang mudah, cepat, dan berkualitas (Rahman et al., 2024).

Dalam perekonomian yang semakin kompetitif, pemanfaatan teknologi menjadi hal yang krusial untuk meningkatkan daya tanggap dan mengoptimalkan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan harapan masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara (Irebon, 2024). Salah satu bentuk pelayanan publik adalah menciptakan iklim investasi yang kondusif dan menyederhanakan proses perizinan berusaha. Kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko merupakan salah satu bentuk kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah sebagai upaya untuk mengatur aktivitas di sektor penanaman modal dan investasi (Faustina & Rusli, 2025). Dalam upaya menciptakan iklim investasi yang kondusif dan menyederhanakan proses perizinan berusaha, Pemerintah Indonesia telah menerapkan sistem Online Single Submission (OSS) berbasis risiko yang dirancang untuk menyederhanakan proses perizinan, meningkatkan transparansi, dan mengurangi potensi terjadinya penyalahgunaan wewenang (Rokhman et al., 2024).

Untuk mengatasi kendala tersebut, pemerintah berupaya memodernisasi sistem perizinan, termasuk perizinan korporasi, salah satu pendekatannya adalah membangun e-licensing untuk mendorong standar tata kelola yang baik. Integrasi ekonomi dan globalisasi, khususnya di kawasan ASEAN, mendorong digitalisasi layanan (Siahaan, 2025). Pemerintah juga membangun sistem Online Single Submission (OSS) sebagai salah satu bentuk e-governance untuk memastikan layanan yang diberikan berkualitas tinggi, transparan, dan terpercaya. Kehadiran perangkat lunak sumber terbuka sangat menyederhanakan perizinan dan berkontribusi pada Kemudahan Berbisnis (Ease of Doing Business/EODB) Indonesia. (Gunawan et al., 2023).

Implementasi OSS berbasis risiko merupakan langkah strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) serta menciptakan kemudahan berusaha (ease of doing business) di Indonesia. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja menetapkan 72 peraturan perizinan dalam rangka mendorong investasi. Salah satunya adalah perizinan usaha yang dibagi menjadi tiga kategori, yaitu risiko rendah, sedang, dan tinggi (Yenti, 2021). Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 menggantikan PP Nomor 24 Tahun 2018 dan menerapkan Sistem Pengajuan Perizinan Berusaha Terpadu (SPP) Online Single Submission (OSS), yaitu sistem elektronik terpadu yang dikuasai oleh Lembaga OSS untuk mengelola perizinan berusaha berbasis risiko (Siahaan, 2025).

Online Single Submission (OSS) merupakan sistem pendaftaran izin usaha secara elektronik yang dapat diakses dengan mudah kapan saja dan di mana saja. Konsep Online Single Submission (OSS) merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam rangka menyederhanakan birokrasi dan mempermudah proses perizinan berusaha, sehingga dapat menciptakan iklim investasi yang lebih kondusif bagi para pelaku usaha (Nurfauziah et al., 2025). OSS merupakan sistem yang memudahkan para pelaku usaha dalam mengelola perizinan dan menjaga iklim investasi yang kondusif di Indonesia (Nur et al., 2024). Sistem Perizinan Usaha Tunggal Daring (Online Single Submission/OSS) merupakan sistem

perizinan usaha elektronik yang diluncurkan pemerintah untuk mempercepat dan menyederhanakan proses perizinan daring (Felicia et al., 2025). Sistem ini dapat diakses melalui situs oss.go.id bagi badan usaha, baik perorangan maupun badan hukum, sesuai ketentuan yang berlaku. Sistem ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2018 di masa pemerintahan Presiden Joko Widodo. Akan tetapi, OSS versi awal belum memenuhi standar yang diharapkan, sehingga pemerintah terus melakukan penyempurnaan hingga akhirnya meluncurkan versi terbaru yang lebih optimal.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyoroti bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru menerapkan Sistem Perizinan Berusaha Terpadu (OSS) Online dalam pelayanan perizinan berusaha, serta bagaimana sistem ini berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan kemudahan berusaha di tingkat daerah. Meskipun Online Single Submission (OSS) disebut-sebut sebagai solusi untuk mempercepat dan mengoordinasikan proses perizinan, namun kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pelaku usaha masih menghadapi berbagai tantangan dalam pelaksanaannya. Hal ini menimbulkan keraguan sejauh mana OSS dapat mencapai tujuannya, khususnya dalam hal penyebaran informasi di daerah.

Di Kota Pekanbaru, pengurusan perizinan berada di bawah tanggung jawab DPMPTSP yang beroperasi melalui Pusat Pelayanan Publik (MPP). Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021, DPMPTSP merupakan lembaga pemerintah daerah yang memiliki tugas menyelenggarakan urusan di bidang penanaman modal. Sementara itu, mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan pendekatan pelayanan yang mencakup seluruh proses permohonan hingga penyelesaian perizinan melalui satu jalur pelayanan terpadu (Iriani et al., 2024).

Sejumlah penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh (Radiani et al., 2025), menunjukkan bahwa penerapan OSS memang telah mendorong peningkatan jumlah perizinan usaha yang berhasil diterbitkan. Akan tetapi, sistem ini masih menghadapi berbagai tantangan dalam praktiknya. Beberapa di antaranya mencakup kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap prosedur OSS, rendahnya tingkat literasi digital, terbatasnya kegiatan penyuluhan, serta minimnya bantuan teknis yang tersedia (Devita et al., 2024). Selain itu, kendala teknis seperti gangguan sistem jaringan maupun kesalahan dalam pengisian data turut memengaruhi kualitas dan kecepatan layanan, khususnya di wilayah pemerintahan daerah (Astuti et al., 2024).

Temuan dalam studi ini juga menegaskan bahwa persoalan-persoalan dalam implementasi OSS tidak hanya terjadi di Pekanbaru, tetapi juga menjadi permasalahan yang umum di berbagai daerah lainnya. Hal ini mengindikasikan perlunya strategi yang lebih menyeluruh dan terarah untuk mengatasi hambatan tersebut. Selain itu, riset ini menekankan pentingnya peranan regulasi dalam menunjang keberhasilan penerapan OSS. Walaupun kerangka hukum seperti Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko telah tersedia, pelaksanaannya di level daerah kerap kali tidak seragam (Cahyani Putri & Mudiparwanto, 2024). Inkonsistensi ini biasanya disebabkan oleh perbedaan dalam menafsirkan peraturan dan keterbatasan kapasitas institusional di lingkungan pemerintah daerah dalam menerjemahkan kebijakan ke dalam praktik yang efektif (Hanif, 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis bagaimana implementasi sistem OSS diterapkan dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Pekanbaru, serta mengevaluasi tantangan-tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Metodologi

Sugiyono (2023) menyatakan bahwa metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan aplikasi tertentu. Hakim Nasution et al., (2024) menyatakan metode penelitian diartikan sebagai prosedur yang disusun secara sistematis untuk mengumpulkan data dan menemukan solusi berdasarkan fakta yang diperoleh, sesuai dengan tujuan yang ditentukan oleh peneliti. Pendekatan ini memungkinkan pelaksanaan penelitian secara terencana, ilmiah, objektif, dan bernilai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang implementasi kebijakan Online Single Submission (OSS) dalam meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan dan mengidentifikasi hambatan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu penyelidikan yang bersifat eksploratif dan mendalam terhadap fenomena yang kompleks dan kontekstual.

Menurut Sugiyono, (2023) Penelitian kualitatif menyelidiki latar alamiah dengan menggunakan peneliti sebagai instrumen utama. Strategi pengumpulan data adalah triangulasi (kombinasi), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, berdasarkan fakta lapangan, dan temuan penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif adalah metode eksploratif yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dengan menyelidiki data dan situasi di lapangan atau area penelitian. (Saksitha et al., 2024)

Penelitian ini menggunakan metode Penelitian Lapangan, yaitu pengumpulan informasi dari subjek penelitian yang disebut informan dengan menggunakan instrumen pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul akan dianalisis secara interaktif melalui tahapan pengolahan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memberikan gambaran yang lengkap dan menyeluruh tentang efektivitas penerapan OSS di Kota Pekanbaru.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi kebijakan merupakan bagian dari rangkaian proses kebijakan publik (Rosidi, 2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan secara online merupakan bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi yang merupakan bagian dari urusan pemerintahan wajib yakni pada bidang komunikasi dan informatika, yang tidak terkai dengan pelayanan dasar (Utomo et al., 2024). Dengan adanya layanan secara daring dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika memungkinkan terciptanya suatu pelayanan yang lebih mudah, efektif dan efisien. Penerapan sistem Online Single Submission (OSS) dalam layanan perizinan yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru dinilai efektif apabila tujuan utama dari program tersebut dapat tercapai secara tepat sasaran. Menurut (Radiani

et al., 2025), efektivitas suatu program tidak hanya ditentukan oleh pencapaian target, tetapi juga oleh proses sosialisasi yang dilakukan sebelum dan sesudah pelaksanaannya. Di samping itu, keberhasilan pelaksanaan program juga bergantung pada seberapa jauh tujuan yang telah ditetapkan dapat diwujudkan secara optimal. Penting pula adanya pemantauan dan evaluasi secara berkelanjutan serta sistematis, karena langkah tersebut berfungsi sebagai sarana strategis untuk menilai apakah capaian program sesuai dengan target yang telah direncanakan (Syarif et al., 2023).

Keberhasilan suatu kebijakan maupun program pembangunan dapat terlihat melalui efektivitas penerapannya di lapangan. Dalam hal ini, sistem OSS yang diterapkan di DPMPTSP Kota Pekanbaru menjadi instrumen penting untuk menilai sejauh mana upaya reformasi birokrasi di bidang perizinan telah berjalan. Sistem OSS merupakan platform digital yang bertujuan menyederhanakan mekanisme perizinan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan keterbukaan dan pertanggungjawaban dalam pelayanan publik (Iriani et al., 2024). Sebagai alat ukur strategis, OSS memungkinkan dilakukan evaluasi terhadap tiga komponen utama pelayanan, yaitu efisiensi (menghemat waktu dan biaya), transparansi (keterbukaan terhadap informasi layanan), dan akuntabilitas (pertanggungjawaban terhadap kualitas pelayanan yang diberikan). Kehadiran OSS diharapkan mampu membentuk sistem pelayanan yang inklusif, mudah diakses oleh pelaku usaha di mana pun mereka berada, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat secara real time.

Manfaat dari penerapan OSS tercermin melalui peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, percepatan masuknya investasi ke daerah, serta terciptanya iklim usaha yang lebih sehat dan kompetitif. Dengan kata lain, OSS tidak hanya berfungsi sebagai sistem teknis dalam pengurusan izin, melainkan juga menjadi bagian integral dari strategi pembangunan daerah berbasis digital yang berkelanjutan.

Dalam rangka menilai keberhasilan kebijakan perizinan usaha melalui sistem OSS di DPMPTSP Kota Pekanbaru, peneliti menggunakan pendekatan teori implementasi kebijakan dari Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier sebagaimana dikutip oleh Agustino (2014). Teori ini menyebutkan bahwa terdapat tiga faktor utama yang memengaruhi keberhasilan ataupun kegagalan pelaksanaan kebijakan, yaitu karakteristik permasalahan yang dihadapi, ciri-ciri kebijakan itu sendiri, serta kondisi lingkungan yang meliputi aspek sosial, ekonomi, dan politik di sekitar kebijakan tersebut diterapkan.

Karakteristik Masalah

Dalam teori implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Mazmanian dan Paul Sabatier, salah satu aspek krusial yang menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan adalah karakteristik masalah**.** Istilah ini merujuk pada sejauh mana suatu persoalan dapat diselesaikan secara efektif melalui kebijakan publik. Beberapa unsur yang memengaruhi karakteristik tersebut meliputi tingkat kesulitan teknis, keberagaman dan jumlah pihak yang menjadi sasaran kebijakan, serta seberapa besar pengaruh pembuat kebijakan terhadap perilaku kelompok sasaran. Dalam konteks penelitian ini, karakteristik masalah dimanfaatkan untuk mengukur seberapa berhasil implementasi kebijakan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kota Pekanbaru—apakah

pelaksanaannya sudah optimal atau masih terkendala oleh berbagai faktor teknis dan non-teknis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem OSS di DPMPTSP Kota Pekanbaru masih menghadapi sejumlah hambatan yang berkaitan dengan karakteristik masalah tersebut. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya tingkat pemahaman pelaku usaha terhadap mekanisme kerja sistem OSS, termasuk istilah-istilah teknis serta langkah-langkah penggunaannya. Banyak pelaku usaha yang mengalami kesulitan ketika harus mengakses dan mengoperasikan sistem ini, khususnya mereka yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi atau sistem digital dalam proses perizinan.

Beberapa kendala umum yang ditemui antara lain kesulitan dalam proses pembuatan akun OSS, pengisian informasi usaha, pemahaman mengenai istilah seperti Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), hingga ketidakmampuan dalam mengoperasikan perangkat digital seperti komputer atau laptop. Walaupun sistem OSS telah dilengkapi dengan panduan dalam bentuk video tutorial dan dokumen PDF, kenyataannya masih banyak masyarakat yang memilih untuk datang langsung ke kantor DPMPTSP guna mendapatkan bantuan dari petugas secara tatap muka. Fakta ini memperlihatkan bahwa pelaku usaha masih sangat membutuhkan pendampingan dan sosialisasi langsung terkait penggunaan OSS.

Di sisi lain, dari perspektif kualitas layanan teknologi, sistem OSS dinilai sudah cukup modern dan memadai karena mampu mempercepat proses perizinan secara daring. Namun demikian, keterbatasan sarana penunjang serta rendahnya literasi digital di kalangan pelaku usaha menjadi tantangan tersendiri yang menyebabkan sebagian besar masyarakat masih belum bisa mandiri dalam menggunakan layanan tersebut dan tetap membutuhkan bantuan langsung dari pihak DPMPTSP.

Karakteristik Kebijakan

Dalam teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Mazmanian dan Paul Sabatier, karakteristik kebijakan merupakan elemen penting yang sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan. Karakteristik ini mencakup aspek-aspek seperti kejelasan tujuan kebijakan, konsistensi aturan yang mendukung, ketersediaan instrumen untuk pelaksanaan, serta kecukupan sumber daya yang tersedia. Jika kebijakan disusun dengan struktur dan isi yang baik, maka pelaksanaan di lapangan akan menjadi lebih mudah dan peluang keberhasilannya pun meningkat.

Dalam penelitian ini, aspek karakteristik kebijakan digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas dan efisiensi pelaksanaan sistem perizinan usaha berbasis digital. Analisis difokuskan pada bagaimana DPMPTSP Kota Pekanbaru menerapkan kebijakan yang telah dirancang, serta apakah pelaksanaannya telah sesuai dengan prosedur dan standar operasional yang berlaku.

Berdasarkan temuan di lapangan, dapat dikatakan bahwa penerapan sistem OSS (Online Single Submission) telah memberikan hasil yang cukup positif, khususnya dalam hal mempercepat dan mempermudah akses layanan perizinan. Dengan sistem ini, para pelaku usaha dapat mengajukan izin secara online kapan saja dan dari lokasi mana pun tanpa harus hadir langsung di kantor pelayanan. Proses digitalisasi yang mencakup pengisian data, unggah dokumen, hingga penerbitan izin, dinilai sangat praktis dan

mampu menghemat waktu secara signifikan. Selain itu, pihak DPMPTSP juga telah berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui penyederhanaan proses administrasi, penyediaan pendampingan teknis, dan melakukan pembaruan sistem secara berkala agar sistem OSS tetap optimal mengikuti perkembangan kebutuhan pengguna. Bahkan dalam praktiknya, jika seluruh dokumen dan persyaratan terpenuhi serta tidak ada gangguan teknis, izin usaha dapat terbit dalam waktu satu hari kerja.

Meski demikian, implementasi OSS masih menemui sejumlah kendala. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya pemahaman dari sebagian masyarakat, terutama yang belum familiar dengan teknologi digital. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam penerapan sistem berbasis daring. Walaupun begitu, kehadiran petugas yang sigap memberikan pelayanan langsung cukup membantu memperlancar proses perizinan. Di samping itu, masih ditemukan kelemahan dalam aspek kejelasan informasi, terutama terkait persyaratan izin untuk usaha dengan kategori risiko menengah hingga tinggi. Banyak pelaku usaha merasa kesulitan memahami klasifikasi KBLI serta penentuan tingkat risikonya karena informasi yang tersedia belum sepenuhnya jelas dan mudah dipahami. Bahasa dalam panduan OSS juga dianggap terlalu baku dan teknis, sehingga menyulitkan sebagian pengguna. Oleh karena itu, dibutuhkan penyajian informasi yang lebih sederhana, detail, dan didukung dengan media visual seperti gambar atau ilustrasi langkah-langkah penggunaan sistem.

Kondisi Lingkungan

Dalam teori implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Mazmanian dan Paul Sabatier, kondisi lingkungan dipandang sebagai faktor eksternal yang memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan penerapan suatu kebijakan. Lingkungan yang dimaksud mencakup unsur sosial, ekonomi, politik, budaya, serta sejauh mana terdapat dukungan atau penolakan dari kelompok-kelompok yang terkena dampak kebijakan tersebut. Dalam konteks penelitian ini, kondisi lingkungan menjadi faktor penting untuk menilai sejauh mana efektivitas penerapan sistem OSS (Online Single Submission) berjalan. Evaluasi dilakukan dengan mengamati peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru dalam menyediakan dukungan infrastruktur teknologi informasi yang memadai.

Berdasarkan temuan lapangan, pelaksanaan sistem OSS dalam proses perizinan usaha dinilai cukup berhasil, baik dari sisi efisiensi waktu maupun kemudahan akses layanan secara daring. Pelaku usaha dapat mengurus perizinan kapan saja dan dari mana saja tanpa harus hadir secara langsung di kantor pelayanan. Proses yang lebih cepat dan praktis ini menunjukkan bahwa sistem berjalan dengan cukup baik. Keberhasilan tersebut tidak terlepas dari dukungan birokrasi, terutama dari aparatur DPMPTSP yang dianggap sangat berperan aktif dalam membantu masyarakat memahami dan menggunakan sistem digital ini. Kehadiran staf pelayanan dan tim helpdesk yang tanggap, pelaksanaan pelatihan internal bagi petugas, serta kegiatan sosialisasi secara berkala kepada pelaku usaha, khususnya UMKM, mencerminkan keseriusan instansi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.

Selain itu, keberhasilan implementasi OSS juga sangat bergantung pada kesiapan individu pelaku usaha dalam beradaptasi dan mempelajari sistem. Peneliti menekankan

bahwa kesuksesan penggunaan OSS tidak hanya bergantung pada kecanggihan sistemnya, tetapi juga pada keinginan dan kesadaran pengguna dalam mengikuti prosedur serta memahami alur layanan secara mandiri.

Namun, beberapa hambatan masih dijumpai dalam pelaksanaan sistem ini. Tantangan-tantangan tersebut umumnya berasal dari kondisi sosial masyarakat, keterbatasan kemampuan teknis pelaku usaha, minimnya infrastruktur pendukung, dan rendahnya tingkat literasi digital. Sebagian pengguna, terutama pemula, mengalami kesulitan dalam memahami alur sistem, seperti penentuan klasifikasi KBLI dan cara menggunakan fitur-fitur yang tersedia dalam OSS. Walaupun telah tersedia panduan berupa dokumen PDF, video tutorial, dan akun pengguna dengan berbagai informasi, tetap saja banyak masyarakat yang merasa lebih nyaman datang langsung ke kantor pelayanan untuk mendapatkan bantuan secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan tatap muka masih dibutuhkan guna membantu masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem digital.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah dilakukan penulis mengenai penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) dalam proses pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sistem OSS secara umum telah berlangsung cukup baik dan memberikan kontribusi positif bagi para pelaku usaha, terutama dalam mempercepat serta mempermudah proses perizinan usaha.

Dari hasil observasi, wawancara, serta analisis data, diketahui bahwa kebijakan OSS yang diterapkan di DPMPTSP Pekanbaru telah mampu menciptakan efisiensi dalam layanan perizinan. Namun, penerapannya masih menemui beberapa kendala yang menghambat pelaksanaan secara maksimal. Beberapa hambatan yang ditemukan di antaranya adalah masih rendahnya kemampuan pelaku usaha khususnya UMKM dalam menggunakan teknologi, adanya kendala teknis seperti kesulitan mengisi data serta memilih Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), kurangnya penyampaian informasi serta sosialisasi dari pihak dinas terkait, dan keterbatasan sarana prasarana seperti akses internet maupun gangguan pada sistem OSS itu sendiri.

Meski demikian, hambatan-hambatan tersebut masih dapat ditangani melalui berbagai langkah perbaikan. Di antaranya dengan menyempurnakan kebijakan yang ada, memperkuat kapasitas kelembagaan, menambah alokasi anggaran yang mendukung, serta meningkatkan kerja sama lintas sektor. Beberapa langkah konkret yang dapat diambil adalah memperbanyak kegiatan sosialisasi dan edukasi yang menyasar pelaku usaha, khususnya yang masih awam terhadap penggunaan layanan digital. Selain itu, penting pula untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta infrastruktur pendukung di lingkungan DPMPTSP Kota Pekanbaru agar pelaksanaan layanan OSS ke depannya dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru untuk terus mengoptimalkan implementasi sistem Online Single Submission (OSS) melalui penguatan kapasitas

kelembagaan serta meningkatkan literasi digital pelaku usaha, khususnya sektor UMKM. Upaya tersebut dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelatihan intensif, sosialisasi yang berkelanjutan, serta pemberian layanan pendampingan teknis bagi pengguna sistem. Selain itu, peningkatan kualitas infrastruktur pendukung seperti jaringan internet yang stabil, pembaruan sistem OSS secara berkala, dan alokasi anggaran yang memadai menjadi fokus utama dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan OSS secara menyeluruh. Penguatan kolaborasi lintas sektor juga perlu diperkuat guna terciptanya sinergi dalam mendukung penyederhanaan layanan perizinan dan membangun iklim usaha yang semakin kondusif.

Referensi

Agustino, L. (2014). Dasar-Dasar Kebijakan Publik. ALFABETA, cv.

Astuti, V. S., Primania, H. R., Marga, P., & Timur, J. (2024). Hubungan Program Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Probolinggo. 17(2), 360–370.

Cahyani Putri, V., & Mudiparwanto, W. A. (2024). Implementasi Pemberian Izin Usaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Setelah Berlakunya Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi. As-Syar'i: Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga, 6(3), 1738–1746. https://doi.org/10.47467/as.v6i3.7274

Dayantri. (2022). Implementasi Kebijakan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Utara. SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan, 1(5), 617–626. https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i5.69

Devita, R. G., Widjajanti, K., & Wardoyo, P. (2024). Strategi peningkatan layanan perizinan melalui Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS RBA) di Jawa Tengah. Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, 17(1), 12. https://doi.org/10.26623/jreb.v17i1.7938

Faustina, R., & Rusli, B. (2025). Implementasi Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Menggunakan Sistem Online di DPMPTSP Kota Cirebon. 8, 29–41. https://doi.org/10.24198/responsive.v8i1.61157

Felicia, C., Saidah, A. N., Auliyah, N., Helyanan, R., Djasuli, M., & Madura, U. T. (2025). Jurnal Keuangan Publik dan Perekonomian Berkelanjutan, 9(1), 1–21.

Gunawan, C. Y. F., Purnamaningsih, P. E., & Winaya, I. K. (2023). Efektivitas penerapan pelayanan program perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Business and Investment Review, 1(4), 9–14. https://doi.org/10.61292/birev.v1i4.34

Hakim Nasution, F., Syahran Jailani, M., & Junaidi, R. (2024). Kombinasi (Mixed-Methods) dalam Praktis Penelitian Ilmiah. Journal Genta Mulia, 15(2), 251–256. https://ejournal.stkipbbm.ac.id/index.php/gm

Hanif, L. A. N. H. (2024). Analisis SWOT implementasi Online Single Submission (OSS) dalam optimalisasi investasi di Kabupaten Tulungagung. Publiciana, 17(01), 33–43. https://doi.org/10.36563/publiciana.v17i01.931

Irebon, L. P. I. C. (2024). Darma abdi karya, 2022–2025.

Iriani, Y. D., Numberi, C. L., Marlino, M., & Wanma, A. T. (2024). Analisis pengaruh kualitas sistem Online Single Submission (OSS), kompensasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai (Studi kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari). 13(4), 988–998.

Nur, U., Putrianto, L. I., Nurhusna, I., & ... (2024). Evaluasi program pelayanan perizinan online melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK), 5(3), 128–141. https://journal.umy.ac.id/index.php/jpk/article/view/19194

Nurfauziah, N., Harmonis, F., & Nugraha, M. Q. (2025). Efektivitas Kebijakan Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tangerang Selatan. *Universitas Muhammadiyah Jakarta*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu.

Radiani, R., Riau, U. I., Riau, U. I., & Pelayanan, E. (2025). Efektivitas Pelayanan Perizinan Sistem Online Single Submission (OSS) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. *April*, 210–215.

Rahman, K., Khotami, K., Setiawan, R., Safitri, E. A., & Otman, Z. Bin. (2024). Factors Driving Public Service Innovation in the Pekan Kita (Peka) Application in Pekanbaru City. *CosmoGov*, *10*(1), 65–83. https://doi.org/10.24198/cosmogov.v10i1.51211

Rokhman, B., Rokhman, A., Kurniasih, D., Magister Administrasi Publik Fakultas, P., & Bakhrur Rokhman, C. (2024). Risk-Based Business Licensing Implementation Through the Online Single Submission (OSS) System. *Journal of Social and Economics Research*, *6*(1), 1562–1580. https://idm.or.id/JSER/index

Rosidi, D. (2022). Implementasi Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal, 4*(2), 75–85. https://doi.org/10.37950/wpaj.v4i2.1492

Safitri, D., Hendrayady, A., & Poti, J. (2023). Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Menengah Berbasis "Online Single Submission Risk Based Approach" (OSS RBA) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bintan. *Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora, 1*(3), 103–118. https://journal.staiypiqbaubau.ac.id/index.php/Mandub/article/view/353?articlesBySimilarityPage=3

Saksitha, D. A., Risnita, Jailani, M. S., & Sofwatillah. (2024). Ragam Pendekatan Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif serta Tahapan Penelitian. *Journal Genta Mulia, 15*(1), 15–22. https://ejournal.stkipbbm.ac.id/index.php/gm

Siahaan, J. (2025). Pendahuluan: Era globalisasi ekonomi menuntut reformasi fundamental sistem perizinan investasi untuk menciptakan iklim yang kondusif bagi penanaman modal asing. *Indonesia, 13*(1).

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta cv.

Syarif, M., Hartono, B., & Isnaini, I. (2023). Implementasi Sistem Online Single Submission Risk Basic Approach (OSS RBA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS), 5*(4), 3102–3111. https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1768

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

Utomo, T. W., Sunyata, L., & Patriani, I. (2024). Implementasi Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko secara Online di Dinas PMKUKMPTSP Kabupaten Mempawah. *5*(2), 104–115.

Yenti, J. R. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan. *5*, 3784–3791. http://repository.uir.ac.id/id/eprint/9660 https://repository.uir.ac.id/9660/1/177110272.pdf