

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PENERAPAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION*
(OSS) DALAM PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KOTA PONTIANAK**



Program Studi Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh :

ERICE YULDWIVA

NIM E1011211101

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PENERAPAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION*
(OSS) DALAM PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KOTA PONTIANAK**



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS PENERAPAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS)
DALAM PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PONTIANAK**

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Erica Yuldwiva
NIM E1011211101

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama



Dr. Lina Sunyata, M.Si
NIP 196111111987032002

Tanggal : 15 Juli 2025

Dosen Pembimbing Pendamping



Dwi Nur Handayani S.Sos., M.AP
NIP 19920121202032007

Tanggal : 04 AGUSTUS 2025

HALAMAN PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PENERAPAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS)
DALAM PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PONTIANAK**

Oleh:

**Erice Yuldwiva
NIM E1011211101**

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Jumat, 15 Agustus 2025
Waktu : 09.00 - Selesai
Tempat : Ruang 2 Fisip Untan

Tim Penguji

Ketua

Dr. Lina Sunyata, M.Si
NIP 196111111987032002

Sekretaris

Dwi Nur Handayani, S.Sos., M.AP
NIP 199201212022032007

Penguji Utama

Dr. Dedi Kusnadi, M.Si
NIP 196105261987031006

Penguji Pendamping

Eka Apriyani, S.Pd., M.A.P
NIP 198808012022032007

Disahkan Oleh:

Dekan Fisip Untan



Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP 197205212006041001

ABSTRAK

Skripsi ini membahas efektivitas penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) di Kota Pontianak. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pontianak. OSS merupakan inovasi digital pemerintah untuk menyederhanakan perizinan usaha, terutama pasca diberlakukannya PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori ukuran efektivitas Duncan yang mencakup tiga aspek: Pencapaian tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek pencapaian tujuan, OSS mempercepat penerbitan izin usaha berisiko rendah serta meningkatkan legalitas pelaku usaha, meskipun masih terdapat kendala pemahaman dan lamanya verifikasi izin menengah-tinggi. Pada aspek integrasi, sistem menghadirkan prosedur yang lebih terstruktur, namun sosialisasi belum merata dan pembaruan sistem pusat kurang tersampaikan. Pada aspek adaptasi, DPMPTSP cukup responsif dengan dukungan sarana prasarana memadai, meski terdapat gangguan teknis. Kebaruan penelitian ini terletak pada penekanan efektivitas OSS terhadap pelayanan perizinan di Kota Pontianak yang belum banyak diteliti sebelumnya, sehingga hasilnya diharapkan dapat memberi rekomendasi relevan secara lokal.

Kata Kunci: DPMPTSP, Efektivitas, Kota Pontianak, OSS, Perizinan Berusaha,

ABSTRACT

This thesis examines the effectiveness of the Online Single Submission (OSS) system in Pontianak City. The research seeks to analyze how effectively OSS supports business licensing services at the Investment and One-Stop Integrated Service Agency (IOSISA) of Pontianak City. OSS represents a government-led digital innovation designed to streamline licensing procedures, particularly following the enactment of Government Regulation No. 5 of 2021 on Risk-Based Licensing. This study employed a descriptive qualitative approach, drawing on Duncan's theory of effectiveness, which encompasses three dimensions: Goal Achievement, Integration, and Adaptation. The findings indicate that, in terms of goal achievement, OSS has expedited the issuance of low-risk business licenses and enhanced the legal standing of business actors, although challenges remain in users' comprehension of the system and in the length of time required for verifying medium- to high-risk licenses. With respect to integration, the system offers more structured procedures; however, socialization efforts have not been evenly distributed, and updates from the central system are often poorly communicated. In terms of adaptation, IOSISA has demonstrated a relatively responsive approach, supported by adequate infrastructure, despite occasional technical disruptions. The novelty of this research lies in its focus on assessing the effectiveness of OSS in the local context of Pontianak City, an area that has received little scholarly attention. As such, the study provides valuable insights and practical recommendations for improving business licensing services at the regional level.

Keywords: *IOSISA, Effectiveness, Pontianak City, OSS, Business Licensing*



RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul “*Efektivitas Penerapan Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pontianak.*” Latar belakang dari penelitian ini adalah adanya transformasi digital dalam pelayanan publik, khususnya dalam bidang perizinan usaha melalui sistem *Online Single Submission (OSS)*, sebagai upaya pemerintah untuk menciptakan kemudahan berusaha, meningkatkan iklim investasi, serta menyederhanakan birokrasi. Dalam implementasinya, sistem OSS diharapkan dapat memberikan pelayanan perizinan yang lebih cepat, transparan, dan terintegrasi, sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas penerapan sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Pontianak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan sejauh mana sistem OSS efektif diterapkan dalam proses pelayanan perizinan berusaha, dengan melihat aspek-aspek yang mendukung maupun menghambat program OSS tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada informan yang terdiri dari aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pontianak dan pelaku usaha yang menggunakan layanan OSS, serta dilengkapi dengan observasi lapangan dan dokumentasi sebagai data pendukung. Penelitian ini menggunakan menggunakan

teori efektivitas organisasi dari Duncan (dalam Siahaan and Pardede 2022) yang menitikberatkan pada tiga indikator utama, yaitu: Pencapaian Tujuan yang, Integrasi Adaptasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pontianak telah memberikan dampak positif dalam menyederhanakan prosedur dan mempercepat proses pelayanan perizinan, terutama bagi usaha dengan risiko rendah yang dapat langsung memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB). Namun demikian, efektivitas penerapan OSS masih menghadapi beberapa tantangan, di antaranya Masih adanya pelaku usaha yang belum memahami alur dan prosedur dalam OSS meskipun telah dilakukan sosialisasi. Infrastruktur teknologi pendukung, seperti jaringan internet, Koordinasi antar instansi yang terlibat dalam sistem OSS belum berjalan maksimal, sehingga proses perizinan terkadang masih memerlukan waktu lebih lama dari yang ditargetkan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penerapan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pontianak dinilai sudah cukup efektif, terutama dalam memberikan kemudahan layanan dan percepatan perizinan. Namun untuk mencapai efektivitas yang optimal, perlu dilakukan sejumlah perbaikan dan penguatan, baik dari sisi internal organisasi maupun eksternal.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama Mahasiswa : Erice Yuldwiva

Nomor Mahasiswa : E1011211101

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Pontianak, 15 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan



Erice Yuldwiva
E1011211101

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

"Ketika berani memulai, kita memiliki peluang 50% sukses 50% gagal, Tidak berani memulai 100% gagal. Kesempatan tidak datang pada mereka yang ragu, ia hanya menjumpai mereka yang berani melangkah."

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Dengan segenap cinta dan rasa hormat, penulis persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua tercinta sebagai bentuk terima kasih yang mungkin tak akan pernah cukup terbalas oleh apapun, Ayah dan Ibu yang menaruh harapan besar kepada penulis. Terima kasih atas setiap doa yang tak pernah putus, peluh yang tak pernah dihitung, juga terima kasih atas kasih sayang yang tak pernah lelah membersamai langkah penulis hingga di titik ini, khusus teruntuk ayah yang sangat overprotektif dari penulis kecil sampailah diumur penulis saat ini. Penulis sangat bersyukur memiliki kalian karena tanpa didikan keras dari kalian, penulis tidak akan tumbuh menjadi pribadi yang tangguh dan bertanggung jawab. Penulis sangat berharap agar kedua orang tua diberikan kesehatan, selalu dalam lindungan Allah SWT., umur yang panjang, rezeki tiada henti serta selalu dapat membersamai penulis hingga sukses. Terima kasih karena segala pencapaian ini takkan pernah terwujud tanpa dorongan, do'a restu dan pengorbanan kalian.
2. Untuk kakakku tersayang, terima kasih atas segala bentuk dukungan, semangat, dan bantuan yang kalian berikan. Di balik setiap kemajuan yang kuraih, ada tangan yang selalu sigap menopang.

3. Untuk diriku sendiri, terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih telah terus melangkah meski tak selalu mudah, tetap yakin dan percaya saat ragu datang, tetap kuat walau kadang ingin menyerah. Telah sabar menanti waktu, melewati sepi, luka, dan lelah, namun tetap setia pada tujuan. Semoga hati ini selalu kuat, tetap lembut, dan tak pernah kehilangan harapan. Perjalanan belum usai, tapi hari ini, izinkan aku merangkul diri dengan bangga dan penuh syukur.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. atas rahmat dan hidayah-Nya akhirnya penulisan skripsi yang berjudul: 'Efektivitas Penerapan *Online Single Submission* (OSS) dalam Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak' ini dapat diselesaikan dengan baik tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Selanjutnya penulis menyadari akan kekurangan dari penulisan skripsi ini, karena hasil yang dicapai melalui skripsi ini baru merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang khasanah ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Lina Sunyata, M.Si Selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan kemudahan dan arahan, memotivasi dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini, baik secara metodologi penelitian serta literatur-literatur lain yang berkaitan dengan penelitian skripsi ini.

3. Dwi Nur Handayani, S.Sos, M.AP selaku Pembimbing kedua yang teliti dalam memberikan masukan, mengajarkan penulis dari awal skripsi hingga akhir, mendengarkan keluh kesah penulis, memotivasi dan selalu meluangkan waktu untuk membimbing penulis selama proses penulisan skripsi, baik secara metodologi penelitian serta literatur-literatur lain yang berkaitan dengan penelitian skripsi ini.
4. Dr. Dedi Kusnadi, M.Si selaku Pembahas Utama yang telah banyak memberikan masukan guna kesempurnaan dalam skripsi ini.
5. Eka Apriyani, S.Pd., M.A.P selaku Pembahas Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan guna demi kesempurnaan dalam skripsi ini khususnya dalam penulisan teknis penulis.
6. Wakil Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah banyak memberikan dukungan selama dalam usaha perkuliahan.
7. Azwar Fahmie Koordinator Jabatan Fungsional PTSP Kota Pontianak yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian skripsi.
8. Natasya Umairah dan Irvan Nur Iqbal selaku Staf Pelayanan yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian skripsi.

9. Tokoh Masyarakat Kota Pontianak yang menjadi informan pada penelitian ini yang banyak meluangkan waktu untuk memberikan informasi-informasi pendukung yang diperlukan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Untuk teman-teman seperjuangan, terutama di perkuliahan yang tak pernah lelah memberi tangan saat aku jatuh, membuat tawa canda di setiap hari, meminjamkan apa pun yang di butuhkan, dan setia kebersamai menjalani hari-hari kuliah, terima kasih telah menjadi keluarga yang kupilih dan yang selalu hadir dalam sunyi maupun ramai. Kebaikan kalian adalah cahaya yang menuntunku melewati masa-masa sulit. Tanpa kalian, perjalanan ini tak akan berwarna.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu - persatu oleh penulis yang telah banyak membantu sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. dan hasil karya yang penulis lakukan ini dapat memberikan sumbangan pemikiran serta manfaat yang cukup berarti bagi kita semua yang memerlukannya Aamiin.

Pontianak, 15 agustus 2025



Erice Yuldwiva
E1011211101

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
RINGKASAN SKRIPSI	vi
PERNYATAAN KEASLIAN.....	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Fokus Penelitian	10
1.4 Rumusan Masalah.....	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1 Manfaat Teoritis	11
1.6.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Definisi Konsep.....	13
2.1.1 Definisi Efektivitas.....	13

2.1.2 Pendekatan Efektivitas	14
2.1.3 Ukuran Efektivitas	15
2.2 Pelayanan Publik	17
2.3 Online Single Submission (OSS)	22
2.4 Hasil Penelitian yang Relevan	27
2.5 Alur Pikir Penelitian	31
2.6 Pertanyaan Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Langkah - langkah Penelitian	35
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	36
3.3.1 Lokasi Penelitian	36
3.3.2 Waktu Penelitian	37
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	37
3.4.1 Subjek Penelitian	37
3.4.2 Objek Penelitian	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Instrumen dan Alat Pengumpulan Data	39
3.7 Analisis Data	40
3.8 Keabsahan Data	41
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	44
4.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pontianak	44
4.2 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak	45
4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak	46
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Hasil Penelitian Efektivitas Penerapan Online Single Submission (OSS)	

Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha	54
5.1.1 Pencapaian Tujuan Penerapan Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan Berusaha	55
5.1.2 Integrasi Penerapan Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan Berusaha.....	60
5.1.3 Adaptasi Penerapan Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan Berusaha.....	67
5.2 Pembahasan Efektivitas Penerapan Online Single Submission Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha	74
5.2.1 Pencapaian tujuan Penerapan Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan Berusaha	74
5.2.2 Integrasi Penerapan Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan Berusaha.....	79
5.2.3 Adaptasi Penerapan Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan Berusaha.....	84
BAB VI PENUTUP	89
6.1 Simpulan.....	89
6.2 Saran	91
6.3 Keterbatasan Penelitian	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

halaman

Tabel 1. 1 Kegiatan Sosialisasi Implementasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS-RBA) 2023	5
Tabel 1. 2 Kegiatan Sosialisasi Implementasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS-RBA) 2024	6
Tabel 1. 3 Rekapitulasi Kegiatan Konsultasi Pelayanan Perizinan Bidang PTSP tahun 2024.....	7
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Relevan	28
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	37
Tabel 5. 1 Jumlah Pelaku UMKM Pengguna OSS di Kota Pontianak	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Awal OSS.....	24
Gambar 2. 2 Alur Pikir Penelitian.....	33
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Subjek Penelitian.....	96
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	97
Lampiran 3 Pedoman Observasi Penelitian	101
Lampiran 4 Surat Tugas Penelitian.....	102
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	103

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, diartikan sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi seluruh rakyat Indonesia. Pelayanan ini meliputi penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif oleh instansi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik dalam undang-undang tersebut menguraikan bahwa penyelenggara pelayanan publik dapat berupa institusi negara, perusahaan, lembaga yang berdiri sendiri dibentuk berdasarkan undang-undang atau dibuat khusus sebagai badan hukum untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Penerima layanan publik mencakup individu/orang, kelompok masyarakat, lembaga pemerintah, serta badan hukum yang mendapatkan pelayanan dari instansi pemerintah.

Sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan publik serta perkembangan teknologi informasi yang pesat di bidang informasi, mendorong munculnya berbagai inovasi pemerintah dalam menyampaikan informasi dan memberikan layanan kepada masyarakat. Pemerintah memunculkan konsep yang dikenal dengan *e-government*. *E-Government* lebih menekankan pada pelayanan pemerintah kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dapat menurunkan biaya administrasi, mempercepat dan membuat pelayanan lebih transparan, meminimalisir kemungkinan terjadinya perlakuan tidak

adil dalam pelayanan, memberikan kepastian terkait waktu dan biaya yang diperlukan, serta meminimalisir terjadinya praktik pungutan tidak resmi yang kerap muncul. Adanya integrasi layanan serta peningkatan seharusnya dapat menjadi solusi untuk masalah pelayanan publik yang ada, sehingga pelayanan publik khususnya pada pelayanan perizinan menjadi lebih efektif dan efisien.

Salah satu upaya pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam menangani permasalahan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006. Aturan ini berfungsi sebagai pedoman dalam penyusunan dan pelaksanaan sistem penanaman modal serta prosedur perizinan dan non-perizinan yang mengedepankan prinsip akuntabilitas, keterbukaan, demokratis, efisien, efektif dan sederhana. DPMPTSP Kota Pontianak berperan penting sebagai *leading sector* yang mengurus tentang perizinan di Kota Pontianak. Perizinan tersebut diperlukan saat hendak membangun bangunan, membuka usaha dagang, apotek, toko, minimarket, praktik dokter, praktik bidan, serta berbagai jenis usaha lainnya.

Inovasi yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan terkait perizinan menggunakan *Online Single Submission (OSS)*. *Online Single Submission (OSS)* dapat digunakan untuk mengurus berbagai jenis izin usaha seperti izin lingkungan, izin standar bangunan, izin berusaha, izin komersial serta Nomor Induk Berusaha (NIB). Izin usaha tidak hanya menjadi bukti legalitas, tetapi juga berfungsi untuk memberikan kepastian hukum, melindungi konsumen, serta memastikan bahwa kegiatan usaha berjalan sesuai aturan pemerintah. Tanpa adanya izin, usaha dapat dianggap ilegal dan berisiko dikenai sanksi berupa teguran,

penyegehan, hingga penutupan. Sebagai contoh, di Kota Pontianak pernah ada beberapa kasus usaha yang ditindak karena tidak memiliki izin, salah satunya seperti kafe di Jalan Gajah Mada yang dibongkar karena tidak mengantongi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). (Sumber: mirrorpontianak.com)

Sistem *Online Single Submission* (OSS) telah mengalami berbagai pembaruan dan hingga saat ini telah diterbitkan perizinan dengan menggunakan sistem berbasis risiko. OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*) atau berbasis risiko diluncurkan pada 9 agustus 2021 sebagai pembaruan dari sistem OSS versi 1.1 yang merupakan sistem penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko yang diterapkan untuk mendorong kemudahan berusaha dan peningkatan investasi di Indonesia. Regulasi sistem ini kemudian diperbarui melalui terbitnya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko untuk menggantikan aturan sebelumnya, yaitu Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Dalam sistem OSS RBA, tingkat risiko, luas lahan dan skala kegiatan usaha menjadi faktor utama dalam menentukan jenis izin usaha, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah (sumber: BKPM.go.id). Berbeda dengan OSS versi 1.1 yang tidak membedakan perizinan berdasarkan tingkat risiko maupun skala usaha, OSS RBA mengklasifikasikan izin usaha berdasarkan kedua aspek tersebut. Tujuannya adalah untuk mempermudah pelaku usaha khususnya UMKM dengan tingkat risiko usaha rendah dalam memperoleh izin usaha. Penerapan sistem ini membuat proses izin menjadi sederhana, mudah dan hemat waktu.

OSS dijadikan sebagai rujukan utama dalam menjalankan proses perizinan usaha. Sistem tersebut menyatukan seluruh proses perizinan dalam satu layanan perizinan elektronik yang dikelola oleh kementerian, lembaga, atau pemerintah daerah terkait. Sebelum sistem OSS RBA diterapkan, proses perizinan berusaha di Indonesia masih dilakukan secara manual dengan pendekatan *single reference*, di mana pelaku usaha harus mengurus izin secara berurutan ke berbagai instansi tanpa adanya integrasi antar lembaga. Kondisi ini tidak hanya memakan waktu yang cukup lama dan menimbulkan biaya tambahan, tetapi juga rawan terjadinya praktik birokrasi yang tidak efisien. Selain itu, ketiadaan standar penilaian risiko yang terpadu membuat perlakuan terhadap pelaku usaha berbeda tergantung pada kebijakan instansi masing-masing.

Pada tahun 2021 setelah diberlakukannya sistem OSS RBA, proses perizinan usaha di Indonesia mengalami transformasi yang signifikan. Sistem ini menyederhanakan prosedur dengan menyatukan seluruh tahapan perizinan ke dalam satu platform online. Masyarakat atau pelaku usaha bisa mendapatkan izin usaha dengan cepat tanpa perlu mengantri langsung atau membawa dokumen fisik, karena seluruh informasi sudah tersimpan dan dapat diakses melalui sistem OSS. Izin usaha diberikan berdasarkan tingkat risiko bisnis, usaha berisiko rendah bisa langsung mendapatkan nomor NIB tanpa syarat tambahan, sedangkan usaha berisiko menengah dan tinggi harus memenuhi persyaratan tertentu sesuai klasifikasi, dengan OSS RBA perizinan menjadi lebih transparan dan cepat.

Berdasarkan data dari DPMPTSP tahun 2025, total pelaku usaha yang telah mengurus izin usaha serta menjadi pengguna sistem OSS dapat dilihat dari jumlah

Nomor Induk Berusaha yang diterbitkan sejak tahun 2021 hingga Februari 2025. Selama periode tersebut, pelaku usaha yang sudah memiliki NIB sebanyak 36.946 yang telah terdaftar dan sekitar lebih dari 77.042 usaha yang terdata dan tersebar di wilayah Kota Pontianak. Berikut ini tabel mengenai kegiatan Sosialisasi Terkait Penerapan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Tabel 1. 1 Kegiatan Sosialisasi Implementasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS-RBA) 2023

NO	LOKASI	KEGIATAN
1	Hotel Mercure	Sosialisasi/Pendampingan layanan perizinan usaha berbasis risiko (Pontianak Selatan)
2	Hotel Mercure	Sosialisasi/Pendampingan layanan perizinan berusaha berbasis risiko (Pontianak Kota)
3	Hotel Mercure	Sosialisasi/Pendampingan layanan perizinan usaha berbasis risiko (Pontianak Tenggara)
4	Hotel Mercure	Sosialisasi implementasi perizinan berusaha berbasis risiko (Pontianak Barat)
5	Hotel G	Sosialisasi Implementasi Pengawasan perizinan berusaha berbasis risiko (Pontianak Timur)
6	Hotel G	Sosialisasi Implementasi Pengawasan perizinan berusaha berbasis risiko (Pontianak Utara)

Sumber: DPMPTSP, 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa berdasarkan data yang diperoleh, pada tahun 2023 kegiatan sosialisasi dan pendampingan layanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem OSS RBA di Kota Pontianak telah dilaksanakan sebanyak enam kali, dengan cakupan seluruh kecamatan, di mana masing-masing kecamatan mendapatkan satu kali sosialisasi dalam setahun. Berikut disajikan juga tabel mengenai kegiatan sosialisasi terkait penerapan perizinan berusaha berbasis risiko

di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tahun 2024.

Tabel 1. 2 Kegiatan Sosialisasi Implementasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS-RBA) 2024

NO	LOKASI	KEGIATAN
1	Aula kantor camat, Kecamatan Pontianak Timur	Sosialisasi/Pendampingan penyediaan pelayanan perizinan usaha melalui sistem OSS berbasis Risiko
2	Aula kantor camat, Kecamatan Pontianak Tenggara	Sosialisasi/Pendampingan penyediaan pelayanan perizinan usaha melalui sistem OSS berbasis Risiko
3	Aula kantor camat, Kecamatan Pontianak Selatan	Sosialisasi/Pendampingan pelayanan perizinan usaha yang diselenggarakan melalui sistem OSS Berbasis Risiko
4	Aula kantor camat, Kecamatan Pontianak Barat	Sosialisasi/Pendampingan pelayanan perizinan usaha yang diselenggarakan melalui sistem OSS Berbasis Risiko

Sumber: DPMPTSP, 2024

Pada tahun 2024 kegiatan sosialisasi hanya dilakukan sebanyak empat kali, yang berarti hanya mencakup empat kecamatan, sedangkan dua kecamatan lainnya seperti kecamatan Pontianak Kota dan Pontianak Utara tidak mendapatkan kegiatan sosialisasi pada tahun tersebut. Adapun data Rekapitulasi Kegiatan Konsultasi Pelayanan Perizinan bidang PTSP tahun 2024 sebagai berikut.

Tabel 1. 3 Rekapitulasi Kegiatan Konsultasi Pelayanan Perizinan Bidang PTSP tahun 2024

No	Bulan	Konsultasi perizinan (loket/kantor)	Pendampingan di lokasi
1.	Jan	162	-
2.	Feb	58	-
3.	Mar	38	25
4.	Apr	40	-
5.	Mei	78	-
6.	Jun	51	25
7.	Juli	39	25
8.	Ags	41	-
9.	Sep	36	-
10.	Okt	66	25
11.	Nov	59	-
12.	Des	19	-
	Jumlah	687	100

Sumber: DPMPTSP,2024

Berdasarkan tabel di atas, rekapitulasi kegiatan konsultasi pelayanan perizinan bidang PTSP tahun 2024 menunjukkan bahwa total konsultasi perizinan yang dilakukan di loket mencapai hingga 687 orang, sementara pendampingan berjumlah 100 orang. Kegiatan konsultasi perizinan mengalami fluktuasi sepanjang tahun dengan bulan januari menjadi jumlah tertinggi yaitu 162 orang dan bulan desember tercatat dengan jumlah terendah hanya dengan 19 orang. Pendampingan di lokasi tersebut juga menunjukkan konsistensi dengan beberapa bulan tercatat 25 orang. Data ini mencerminkan pentingnya pelayanan konsultasi dan pendampingan dalam proses perizinan serta kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas layanan tersebut.

Meskipun sistem tersebut telah diimplementasikan, pada kenyataannya masih terdapat beberapa pelaku usaha yang belum melakukan pengurusan perizinan

berusaha. Kemudian disamping itu, dalam pelayanan perizinan berusaha melalui OSS masih terdapat kendala yang dihadapi dalam mencapai efektivitas pelayanan. Fenomena yang terjadi di Kota Pontianak mengenai penerapan OSS yang masih terdapat beberapa permasalahan, yang menjadi salah satu isu utamanya yaitu pada aksesibilitas layanan.

Pengguna sistem OSS khususnya bagi mereka yang belum terbiasa menggunakan pelayanan publik bersistem online, masih menghadapi kendala dalam memahami prosedur yang harus diikuti, sehingga masih banyak pelaku usaha yang mendatangi Mal Pelayanan Publik (MPP). Pengguna seharusnya dapat memasukkan informasi pribadi secara langsung melalui sistem OSS dengan efisien dan akurat tanpa perlu mendatangi MPP, apabila pelaku usaha membaca dan mengikuti panduan yang telah disediakan oleh sistem. Hal ini terjadi dikarenakan kurangnya sosialisasi akibat minimnya pendanaan serta anggaran dari pemerintah, sehingga sosialisasi hanya dapat dilakukan 1 kali setahun per kecamatan.

Dari hasil pra survei yang dilakukan penulis bersama Koordinator Jabatan Fungsional PTSP diperoleh informasi bahwa perubahan-perubahan yang terjadi dalam pembaruan sistem *Online Single Submission* (OSS) juga sering kali menjadi kendala bagi para petugas dalam memberikan pelayanan yang optimal sehingga dapat mengakibatkan ketidakpuasan terhadap pelaku usaha yang berpotensi menghambat proses perizinan. Perubahan tersebut berupa penambahan menu baru dalam sistem yaitu perubahan izin usaha, perubahan barang atau jasa dagangan utama, perubahan data usaha dan data lokasi usaha, perubahan status kepesertaan BPJS dan *virtual account*, perubahan penanggungjawab perizinan, pencabutan

perizinan berusaha, serta perizinan usaha mikro. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat yang mengharapkan pelayanan yang cepat dan efisien.

Sistem *Online Single Submission* (OSS) juga terkadang mengalami kesulitan dalam penggunaannya akibat tingginya pengguna yang mengakses secara bersamaan, yang menyebabkan sistem menjadi lambat dan tidak responsif. Ketika banyak pelaku usaha mencoba mengakses layanan secara bersamaan, beban pada server meningkat, sehingga memperlambat proses pengajuan perizinan. Selain itu, jika jaringan internet tidak berfungsi dengan baik, pengguna akan menghadapi kesulitan dalam mengakses sistem, yang dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pengurusan perizinan.

Tidak sedikit penelitian terdahulu yang membahas terkait penerapan sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha, seperti yang dilakukan oleh Palandeng & Megawati (2024), Firanissa (2021), serta Utami dkk. (2024). Ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa OSS masih menghadapi kendala dalam penerapannya. Perbedaan penelitian terletak pada aspek teori yang digunakan, metode penelitian, serta fokus kajian, di mana penelitian terdahulu cenderung menyoroiti OSS versi 1.1 serta aspek eksternal saja. Sementara penelitian ini mengisi gap dengan mengkaji efektivitas penerapan OSS RBA secara lebih komprehensif pada internal maupun eksternal, menggunakan teori Duncan (dalam Siahaan dan Pardede, 2022) yang belum banyak digunakan dalam penelitian sebelumnya.

Menyadari begitu pentingnya pengurusan izin usaha melalui OSS yang merupakan inovasi pemerintah terkait pelayanan perizinan bagi pelaku usaha guna

mempercepat proses, transparansi serta kemudahan dalam proses pengajuan izin usaha. Maka, segala bentuk masalah harus ditangani dengan tepat demi efektivitas penerapan *Online Single Submission* (OSS) dalam mencapai tujuan serta memberikan rekomendasi perbaikan agar pelayanan perizinan dapat berjalan lebih lancar dan memenuhi harapan semua pihak yang terlibat. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti merasa tertarik untuk mengkaji topik penelitian berjudul “Efektivitas Penerapan *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pontianak”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Masih terdapat pelaku usaha yang mendatangi tempat pelayanan untuk mengurus perizinan berusaha.
2. Kurangnya sosialisasi dalam penggunaan sistem OSS.
3. Terdapat beberapa kendala teknis pada sistem OSS .

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah diuraikan, agar lebih mudah memahaminya, maka peneliti perlu mengkaji lebih dalam mengenai penerapan OSS terhadap pelayanan perizinan tersebut. Sehingga penelitian ini memfokuskan perhatian pada efektivitas penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam proses pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak dari tahun 2021 sampai 2025.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu “Bagaimana Efektivitas Penerapan *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pontianak”.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pembahasan latar belakang serta rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas penerapan *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pontianak.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi terhadap pengembangan ilmu di bidang kajian administrasi publik, khususnya menyangkut hal inovasi pelayanan sektor publik, serta dapat dijadikan acuan oleh peneliti berikutnya yang mengkaji topik serupa.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi DPMPTSP

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber informasi dan pertimbangan juga dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas penerapan *Online Single Submission* (OSS) dalam

pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Pontianak.

b. Bagi Pelaku Usaha

Penelitian ini diharapkan agar sistem OSS mempermudah proses pengajuan izin usaha. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, pelaku usaha dapat mengurus izin secara cepat, praktis dan transparan dalam satu platform, sehingga pelaku usaha dapat lebih cepat memulai kegiatan bisnis mereka serta dapat meningkatkan kepercayaan pelaku usaha terhadap pemerintah.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat karena dengan adanya sistem perizinan yang efisien dan transparan, masyarakat dapat merasakan peningkatan kualitas pelayanan publik terutama dalam pengurusan izin yang cepat dan mudah, sehingga jumlah pelaku usaha meningkat, lapangan kerja bertambah dan kesejahteraan masyarakat meningkat.