

EFEKTIVITAS SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DALAM PROSES PERIZINAN USAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Patma Yanti¹, Saidah Hasbiyah², Latifah³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: patmayanti392@gmail.com

ABSTRAK

Fokus utama penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Proses Perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pendukung maupun penghambatnya. Terdapat beberapa permasalahan dalam penerapan sistem OSS di Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu: OSS belum sepenuhnya diketahui oleh lapisan masyarakat, sebagian pelaku usaha mengalami kebingungan dalam penggunaan sistem OSS dan gangguan teknis pada sistem OSS akibat terjadinya perubahan regulasi terbaru. Teknik pengumpulan data menerapkan metode deskriptif-kualitatif. Serta data dihimpun melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara bersama sembilan informan yang dipilih secara *purposive sampling*. Proses pengolahan data dalam penelitian ini melibatkan rangkaian tahapan yang dimulai dari reduksi data, pengorganisasian informasi melalui penyajian data, hingga verifikasi akhir atau penarikan simpulan. Guna menjamin keabsahan temuan, peneliti menerapkan uji kredibilitas yang komprehensif, mencakup observasi berkelanjutan, pendalaman ketekunan, serta Teknik triangulasi. Selain itu, dilakukan pula pengecekan kasus negatif, penggunaan referensi pendukung, dan prosedur *membercheck* untuk memvalidasi hasil penelitian. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengoperasian OSS di wilayah tersebut telah berjalan dengan tingkat efektivitas yang cukup efektif. Penilaian ini didasarkan oleh yang pertama, keberhasilan program yang mempunyai indikator pengetahuan terhadap program dan indikator penerapan program yang kurang efektif. Kedua, keberhasilan sasaran yang mempunyai indikator target yang diharapkan cukup efektif dan indikator tahapan pengoperasian program kurang efektif. Ketiga, kepuasan terhadap program yang mempunyai indikator kepuasan terhadap program dan indikator kualitas program yang cukup efektif. Keempat tingkat *input* dan *output* yang mempunyai indikator sarana dan prasarana efektif dan indikator pertanggungjawaban cukup efektif. Kelima, pencapaian tujuan menyeluruh, yang mempunyai indikator transparansi efektif dan indikator penilaian terhadap program cukup efektif. Faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu, faktor pendukung terdiri pengadaan komputer baru dan penguatan jaringan internet. Faktor penghambat yaitu, sosialisasi tidak merata, rumitnya tahapan sistem OSS dan sulitnya akses masuk website OSS pasca *update*.

Kata Kunci: Efektivitas, Sistem, *Online Single Submission* (OSS)

ABSTRACT

The main focus of this study is to analyze the effectiveness level of the Online Single Submission (OSS) System in the Business Licensing Process at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Hulu Sungai Utara Regency, and to identify the supporting and inhibiting factors. There are several problems in the implementation of the OSS system in Hulu Sungai Utara Regency, namely: OSS is not yet fully known by the public, some business actors experience confusion in using the OSS system and technical problems in the OSS system due to the latest regulatory changes. The data collection technique applies a descriptive-qualitative method. And the data is collected through observation, documentation, and interviews with nine informants selected by purposive sampling. The data processing process in this study involves a series of stages starting from data reduction, organizing information through data presentation, to final verification or drawing conclusions. To ensure the validity of the findings, the researcher applies a comprehensive credibility test, including continuous observation, in-depth diligence, and triangulation techniques. In addition, checking negative cases, using supporting references, and membercheck procedures are also carried out to validate the

research results. The study concluded that the OSS operation in the region has been running with a fairly effective level. This assessment was based on: first, program success, which has indicators of program knowledge and ineffective program implementation. Second, target success, which has indicators of expected targets that are quite effective and indicators of program operational stages that are ineffective. Third, satisfaction with the program, which has indicators of program satisfaction and program quality that are quite effective. Fourth, input and output levels, which have indicators of effective facilities and infrastructure and indicators of accountability that are quite effective. Fifth, achievement of overall objectives, which has indicators of effective transparency and indicators of program assessment that are quite effective. Influencing factors include supporting factors, including the procurement of new computers and strengthening the internet network. Inhibiting factors include uneven socialization, the complexity of the OSS system stages, and the difficulty of accessing the OSS website after an update.

Keyword: Effectiveness, System, Online Single Submission (OSS)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan instrumen fundamental dalam menggerakkan roda birokrasi pemerintahan. Agung Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai penyediaan jasa bagi individu ataupun kelompok yang memiliki kepentingan terhadap suatu institusi, dengan pelaksanaannya yang wajib merujuk pada regulasi dan prosedur baku yang telah disepakati (Sawir, 2020). Kemajuan pesat dalam layanan publik memudahkan akses bagi setiap warga dan pada akhirnya akan menjadi standar kebutuhan dasar yang harus dijamin penyediaannya oleh negara. Kualitas sebuah layanan ditentukan oleh kemampuannya dalam memberikan hasil yang optimal melalui aspek kecepatan, akurasi, keadilan, konsistensi, serta transparansi, dengan orientasi utama pada tercapainya kepuasan pengguna.

Untuk menjamin ketersediaan dan kualitas pelayanan publik maka pemerintah membentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dalam regulasi tersebut, pelayanan publik didefinisikan sebagai seluruh aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan warga negara, baik berupa penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif. Semua proses ini wajib dilaksanakan oleh pihak penyelenggara dengan merujuk pada ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia (Republik Indonesia, 2009). Berdasarkan ketentuan hukum tersebut, pemerintah selaku penyedia layanan publik memiliki kewajiban untuk memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat secara memadai. Keberhasilan instansi pemerintah dalam menyediakan layanan bagi masyarakat dapat dievaluasi melalui indikator kepuasan publik sebagai parameter utamanya.

Dalam ranah administratif, perizinan merupakan salah satu bentuk layanan publik yang krusial. Instrumen ini berfungsi sebagai bentuk legalitas resmi dari pemerintah bagi perorangan atau badan usaha, baik yang diwujudkan melalui surat izin formal maupun bukti pendaftaran usaha yang sah. Di Indonesia, terdapat beberapa jenis usaha perizinan yang disesuaikan dengan jenis usaha yang dijalankan, salah satunya adalah perizinan usaha. Pelayanan perizinan dianggap sebagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengatur dan mengawasi suatu usaha, serta untuk mengakui keabsahan hukum, hak-hak yang dimiliki, keberadaan, serta kegiatan yang dilakukan oleh setiap individu atau organisasi.

Sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PBTSE) yang diluncurkan sejak 9 Juli 2018 dan terus mengalami perbaikan, baik secara sistem aksesnya maupun juga konten perizinannya. Langkah pemerintah dalam melakukan pembaharuan pada platform OSS merupakan tindak lanjut dari hasil peninjauan terhadap berbagai kendala serta defisiensi yang ditemukan pada versi terdahulu. Tercatat sejak peluncuran versi pertama di tahun 2018 hingga saat ini, sistem ini telah berubah sebanyak tiga kali, yaitu OSS versi 1.0 tahun

2018, OSS versi 1.1 pada November 2019, dan OSS Berbasis Risiko pada 4 Agustus 2021 (ARS Management, n.d.)

Upaya simplikasi prosedur izin berusaha lewat sistem risiko telah diatur secara resmi melalui Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025. Langkah ini merupakan bagian dari transformasi kebijakan jangka panjang yang bertujuan memberikan kemudahan dalam operasional bisnis serta memacu penyerapan tenaga kerja. Melalui mekanisme Risk-Based Approach (RBA), setiap izin diberikan berdasarkan klasifikasi tingkat risiko yang diperoleh dari hasil pemetaan dan penilaian mendalam terhadap tiap-tiap aktivitas bisnis (Republik Indonesia, 2025).

Sebagai instansi yang mengimplementasikan kebijakan *Online Single Submission* (OSS), DPMPTSP Kabupaten Hulu Sungai Utara memegang otoritas penuh dalam memproses legalitas usaha. Sebagai lembaga yang bertugas, DPMPTSP Kabupaten Hulu Sungai Utara berfungsi sebagai tempat yang menetapkan apakah akan memberikan atau menolak kesahihan hukum bagi calon pelaku usaha yang mengajukan permohonan. Lembaga ini memiliki peran krusial dalam melaksanakan kebijakan sistem OSS tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang saya lakukan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara, ditemukan fenomena masalah yang peneliti temui, yaitu: Ketidaktahuan sebagian masyarakat terhadap *sistem Online Single Submission* (OSS) disebabkan rendahnya inisiatif dan kesadaran masyarakat dalam mencari informasi terkait sistem tersebut, baik melalui berbagai kanal yang tersedia, seperti media sosial ataupun sosialisasi. Bagi sebagian masyarakat, terutama pelaku UMKM yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi digital, antarmuka OSS dinilai cukup kompleks dan membingungkan. Banyak pengguna mengalami kebingungan saat mengisi data, memilih jenis izin yang tepat, sehingga tidak jarang pengguna mengalami kesalahan teknis atau kebuntuan dalam proses pendaftaran. Dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2025 yang menggantikan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021, terjadi perubahan signifikan pada proses perizinan berusaha yang berdampak langsung pada terganggunya sistem OSS menyebabkan sistem ini menjadi *down* sementara dan tidak dapat diakses secara maksimal, sehingga dapat memperlambat bahkan menghentikan sementara proses perizinan yang sangat penting bagi para pelaku usaha. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Proses Perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadapnya.

Penelitian terdahulu Farras Aretha Nofsy (2022) Institut Pemerintahan Dalam Negeri dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Provinsi Sumatera Barat”. Berdasarkan penerapan sistem OSS dalam pelayanan perizinan di Kota Padang, dapat disimpulkan bahwa sistem ini mampu mengoptimalkan mutu layanan perizinan usaha. Secara keseluruhan, penerapan platform digital ini dikategorikan cukup efektif dalam mempermudah prosedur perizinan di wilayah tersebut (Nofsy, 2021). Dan Adinda (2021) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dengan judul “Efektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh”. Secara keseluruhan baik dari segi perencanaan, penyusunan, pelaksanaan serta pengawasan terkait sistem OSS belum bisa dikatakan efektif dikarenakan masih adanya kekurangan serta hambatan dari sistem OSS itu sendiri (Adinda, 2021).

METODE

Pendekatan kualitatif-diskriptif diterapkan dalam penelitian ini guna mengonstruksi gambaran faktual mengenai suatu fenomena atau objek secara objektif, selaras dengan realitas lapangan saat observasi berlangsung (Ibrahim, 2015). Peneliti menghimpun data melalui tiga instrumen utama, yakni pengamatan langsung/observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2020). Penentuan sumber informasi dilakukan melalui metode purposive sampling terhadap 9 informan, yang dipilih berdasarkan kriteria atau pertimbangan spesifik untuk mendukung kedalaman data (Sugiyono, 2020). Adapun parameter efektivitas merujuk pada pemikiran Campbell J.P (2002), yang mencakup aspek keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan program, tingkat input dan output dan pencapaian tujuan menyeluruh (Sawir, 2020). Proses pengolahan data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2020). Validasi hasil melalui serangkaian uji kredibilitas data seperti perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck* (Sugiyono, 2020).

PEMBAHASAN

A. Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Proses Perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara

Peneliti menggunakan teori menurut Campbell J.P (2002) yaitu efektivitas organisasi dalam melaksanakan kegiatan akan dianggap tercapai apabila terdapat sejumlah faktor yang berperan sebagai kriteria atau ukuran penilaiannya (Sawir, 2020).

1. Keberhasilan Program

Dilihat dari pengetahuan terhadap program dan penerapan program yang dilakukan sehingga bisa tercapai tujuan yang telah ditentukan.

a. Pengetahuan Terhadap Program

Pengetahuan terhadap program merupakan parameter penentu dalam menentukan kemampuan individu atau organisasi untuk secara efektif melaksanakan program dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kurangnya pengetahuan dapat menghambat operasional dan pencapaian sasaran program.

Hasil penelitian pengetahuan terhadap sistem OSS masih kurang efektif, meskipun program perizinan berusaha berbasis sistem tersebut sudah disosialisasikan ke beberapa wilayah, namun, tetap saja terdapat pelaku usaha yang belum tahu mengenai sistem tersebut, sehingga melakukan perizinan berusaha dengan langsung datang dan mengantre ke DPMPSTP untuk mengurus perizinan berusaha, akan tetapi tidak memanfaatkan kemudahan proses mandiri, hemat waktu, dan tanpa biaya yang ditawarkan oleh sistem OSS.

b. Penerapan Program

Penerapan Program merujuk pada kemampuan operasional suatu organisasi atau lembaga untuk melaksanakan program-program kerja sesuai dengan rencana, prosedur, dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Hasil penelitian penerapan sistem OSS kurang efektif meskipun secara umum dinilai cukup membantu pelaku usaha dalam proses perizinan. Ketidakefektifan ini terutama disebabkan oleh gangguan sistem (seperti *system down* atau *overload pengguna*), gangguan sistem *down* terjadi saat periode penyesuaian terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025. Gangguan-gangguan ini menghambat proses perizinan dan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB). Selain kendala teknis dari

sistem itu sendiri, faktor *eksternal* seperti kualitas akses internet dan pemahaman alur sistem oleh pelaku usaha juga turut memengaruhi optimalisasi penggunaan OSS.

2. Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan suatu sasaran program harus mempertimbangkan target yang diharapkan dari suatu program serta mekanisme atau tahapan pengoperasian program.

a. Target Yang Diharapkan

Evaluasi terhadap efektivitas program dilakukan dengan menitikberatkan pada pencapaian target melalui tinjauan mendalam terhadap aspek *output* atau hasil kerja nyata. Pendekatan ini dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana sasaran yang telah direncanakan mampu diwujudkan melalui implementasi kebijakan serta kepatuhan terhadap prosedur operasional yang ada.

Tingkat ketercapaian target melalui penggunaan platform OSS di DPMPTSP Kabupaten Hulu Sungai Utara dikategorikan cukup efektif. Target utama, yaitu memudahkan serta mempercepat proses pelayanan perizinan berusaha bagi masyarakat, secara nyata cukup terealisasi melalui sistem berbasis daring ini.

b. Tahapan Pengoperasian Program

Pengukuran yang menilai kelancaran, ketepatan waktu, dan konsistensi prosedural dari rangkaian langkah-langkah kerja yang harus dilalui oleh pelaksana dan pengguna program untuk mencapai sasaran akhir.

Pengoperasian sistem OSS dalam proses perizinan kurang efektif, meskipun staf pelaksanaan menguasai alur pembuatan NIB komprehensif, tetapi ketidakefektifan ini didukung dengan kesulitan para pelaku usaha dalam pemilihan KBLI adaptasi teknologi, yang mengharuskan mereka datang ke dinas meminta bantuan dalam pembuatan perizinan.

3. Kepuasan Terhadap Program

Peningkatan mutu pada suatu program berbanding lurus dengan tingkat kepuasan yang didapatkan oleh masyarakat. Hal ini secara otomatis membangun persepsi positif publik terhadap kredibilitas pemerintah selaku pihak yang merancang sekaligus mengimplementasikan kebijakan tersebut.

a. Kepuasan Terhadap Program

Dalam konteks ini, tingkat kepuasan publik ditentukan oleh mutu pelayanan, *output*, serta manfaat nyata yang didapatkan dari pelaksanaan agenda tersebut.

Sistem OSS dinilai cukup efektif, dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mencapai 90,66. Kehadiran OSS memberikan kemudahan akses mandiri dan percepatan proses perizinan tanpa perlu datang ke kantor. Meskipun demikian, masih terdapat indikasi bahwa pengguna sesekali mengalami kebingungan atau kesulitan dalam memahami alur sistem secara keseluruhan saat mengoperasikannya secara mandiri.

b. Kualitas Program

Tingkat mutu dan kecocokan dari *output* (hasil, layanan, atau produk) yang dihasilkan oleh program, sehingga mampu memenuhi standar yang ditetapkan dan relevan dengan kebutuhan pengguna atau penerima program.

Kualitas Sistem OSS dinilai cukup efektif dan memadai oleh staf dinas maupun pelaku usaha. Sistem ini telah memberikan kemudahan signifikan karena memungkinkan proses perizinan berusaha dilakukan secara *online* dan mandiri, menghilangkan

kebutuhan akan kunjungan fisik ke kantor. Selain mempermudah pelayanan dan pengelolaan data bagi staf, OSS juga menyediakan kemudahan akses dan kejelasan informasi bagi pelaku usaha.

4. Tingkat *Input* dan *Output*

Tingkat masukan dan keluaran dapat diamati melalui sarana dan prasarana pengelolaan program serta dari bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan. Sebuah program dikatakan efisien apabila mampu menghasilkan *output* yang melampaui besaran *input*, sementara kondisi sebaliknya menunjukkan adanya inefisiensi dalam pengelolaan.

a. Sarana dan Prasarana

Pengukuran yang menilai ketersediaan, kecukupan, dan pemanfaatan sumber daya fisik maupun non-fisik (material dan infrastruktur) yang dimasukkan (*input*) ke dalam program untuk mendukung kelancaran dan keberhasilan proses operasional program.

Sarana dan prasarana yang menunjang sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Hulu Sungai Utara dinilai sudah efektif dan memadai dalam mendukung operasional dan pelayanan publik. Efektivitas ini ditunjukkan oleh ketersediaan fasilitas lengkap (seperti komputer dan printer berkualitas) yang mendukung proses perizinan berusaha, baik oleh *internal* dinas maupun masyarakat. Peningkatan kualitas sarana juga telah dilakukan secara nyata, khususnya melalui pengadaan 10 unit PC baru dan penguatan infrastruktur jaringan internet, yang ditandai dengan kenaikan biaya langganan dari Rp400.000 menjadi Rp1.600.000 dan kerja sama dengan Kominfo, semuanya bertujuan untuk menjamin kelancaran sistem OSS.

b. Pertanggungjawaban

Pengukuran yang menilai sejauh mana organisasi pelaksana (individu atau unit) memenuhi kewajiban mereka untuk menjelaskan, melaporkan, dan membenarkan penggunaan sumber daya (*Input*) serta hasil yang telah dicapai (*Output*) dari program kepada pihak yang berkepentingan (atasan, pemerintah, atau publik).

Aspek pertanggungjawaban dari program ini dinilai cukup efektif. Hal ini ditunjukkan oleh kesediaan dinas dalam menyediakan bantuan teknis dan layanan untuk menangani dan menyelesaikan berbagai kendala yang dihadapi masyarakat, mulai dari ketidakpahaman teknis, kesalahan input data, hingga masalah akses sistem.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Dapat dilihat dari sejauh mana bentuk transparansi diterapkan dalam pelaksanaan program serta bagaimana penilaian tentang program tersebut dilakukan.

a. Transparansi

Prinsip keterbukaan yang mewajibkan organisasi pelaksana program untuk menyediakan informasi yang akurat, lengkap, dan mudah diakses kepada semua pihak yang berkepentingan (masyarakat, penerima program, dan pengawas).

Sistem OSS telah menerapkan prinsip transparansi secara efektif. Hal ini terbukti dari kejelasan biaya (bebas biaya), informasi prosedur, serta kemudahan akses mandiri yang memungkinkan pelaku usaha melihat seluruh tahapan perizinan, transparansi OSS juga diperkuat oleh informasi yang tertera pada laman resminya secara mudah, cepat, tepat, transparan dan akuntabel.

b. Penilaian Terhadap Program

Proses sistematis untuk menentukan nilai atau derajat efektivitas suatu program dengan mengukur dan menganalisis lima kriteria atau indikator utama yang saling terkait.

Penilaian sistem OSS cukup efektif karena telah memberikan kemudahan signifikan dan efisiensi waktu melalui akses 24/7 dan percepatan proses perizinan berusaha tanpa perlu kunjungan fisik. Meskipun demikian, efektivitas optimalnya belum tercapai sepenuhnya karena masih adanya kendala berupa kesulitan atau kebingungan dalam penggunaan sistem oleh sebagian pelaku usaha, yang pada akhirnya tetap memaksa mereka datang ke kantor dinas untuk menyelesaikan proses perizinan.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) Dalam Proses Perizinan Usaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara

Dalam proses pembentukan dan pelaksanaan suatu program, pasti terdapat berbagai faktor pendukung yang mempercepat kemajuan serta faktor penghambat yang dapat menyulitkan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berikut Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Proses Perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara:

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung efektivitas merujuk pada berbagai elemen yang secara aktif mendukung dan berkontribusi terhadap kesuksesan program, dengan memberikan pengaruh positif yang memperlancar pencapaian tujuan yang telah ditetapkan

a. Pengadaan Komputer Baru

Penambahan komputer baru sangat membantu mempercepat proses pengurusan izin di sistem OSS. Dengan komputer yang lebih modern dan cepat, kita tidak perlu lagi mengalami masalah seperti komputer lambat atau macet saat harus mengunggah dokumen yang banyak dan berukuran besar. Hal ini membuat akses ke portal perizinan menjadi jauh lebih lancar dan efisien.

Faktor pendukung sistem OSS ini yaitu dengan adanya pengadaan dan pemanfaatan 10 unit komputer baru. Sarana yang tersedia ini secara langsung menunjang kinerja petugas dan mengoptimalkan pelayanan perizinan berusaha.

b. Penguatan Jaringan Internet

Peningkatan kualitas jaringan internet merupakan faktor pendukung utama yang menentukan keberhasilan penggunaan sistem Online Single Submission (OSS). Karena sistem ini berbasis online sepenuhnya, koneksi internet yang cepat serta stabil sangat diperlukan agar proses penginputan data tidak terputus di tengah jalan.

Penguatan jaringan internet sudah efektif sebagai faktor pendukung utama dalam menunjang pelayanan sistem OSS di DPMPTSP. Penguatan ini melibatkan peningkatan biaya operasional dari Rp400.000 menjadi Rp1.600.000 dengan dukungan dari Kominfo, yang mana keberhasilannya terlihat dari pemanfaatan jaringan tersebut oleh banyak pelaku usaha yang dipandu langsung oleh petugas DPMPTSP saat melakukan proses perizinan.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam efektivitas mengacu pada elemen-elemen yang menghalangi atau menghambat keberhasilan suatu program, faktor-faktor ini memiliki pengaruh negatif dan menghambat dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

a. Sosialisasi Tidak Merata

Ketidakmerataan edukasi dan pengenalan sistem ini kepada publik merupakan salah satu tantangan utama yang menghambat efektivitas pengoperasian OSS secara luas. Masalah ini menyebabkan terjadinya kesenjangan informasi, di mana banyak pelaku usaha, terutama pada daerah pelosok atau pelaku UMKM, yang masih belum mengetahui keberadaan maupun cara kerja sistem perizinan berbasis elektronik ini.

Faktor penghambat utama adalah masih minimnya pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan sistem tersebut. Kondisi ini dibuktikan dengan masih banyaknya masyarakat yang memilih untuk melakukan pelayanan perizinan secara langsung atau tatap muka di kantor dinas, padahal sistem OSS dirancang untuk mempermudah proses perizinan yang dapat dilakukan secara *online*.

b. Rumitnya Tahapan *Sistem Online Single Submission* (OSS)

Rumitnya tahapan dalam sistem OSS sering kali menjadi faktor penghambat yang membuat masyarakat merasa kebingungan dan kesulitan saat menggunakannya. Meskipun bertujuan untuk menyederhanakan perizinan, alur sistem yang terlalu teknis dan banyaknya persyaratan dokumen digital sering kali tidak sejalan dengan kemampuan literasi digital masyarakat secara umum.

Faktor penghambat berpusat pada kesulitan teknis dan pemahaman masyarakat terhadap pengoperasiannya. Hal ini disebabkan oleh alur tahapan proses yang dianggap membingungkan atau sulit dipahami oleh sebagian pengguna, terutama yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital.

c. Sulitnya Akses Masuk Website *Online Single Submission* (OSS) Pasca *Update*

Faktor penghambat dikeluhkan adalah sulitnya akses masuk ke laman resmi OSS setelah dilakukannya pembaruan sistem (*update*). Meskipun pembaruan bertujuan untuk meningkatkan fitur, proses transisi ini sering kali memicu gangguan teknis seperti sistem yang lambat (*down*) atau kegagalan saat proses masuk (*login*). Kondisi ini menyebabkan pengguna tidak dapat melanjutkan proses perizinan, sehingga menghambat operasional pelaku usaha yang membutuhkan kepastian hukum dalam waktu cepat.

Faktor penghambat utama adalah kendala berupa gangguan teknis atau sistem *down*, yang secara langsung menghambat proses perizinan berusaha. Gangguan ini umumnya disebabkan oleh penyesuaian terhadap Peraturan Pemerintah terbaru atau adanya *overload* akibat tingginya akses pengguna.

SIMPULAN

Dari hasil kegiatan penelitian tentang Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Proses Perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat disimpulkan bahwa sistem tersebut berjalan cukup efektif. Hal ini terlihat dari yang pertama, keberhasilan program yang memiliki indikator pengetahuan terhadap program yang kurang efektif, ditunjukkan dengan masih adanya sebagian pelaku usaha yang belum mengetahui sistem tersebut dan masih memilih mengurus perizinan secara langsung (tatap muka) di kantor dan indikator penerapan program yang kurang efektif, terkadang terjadi gangguan teknis, seperti sistem *down* (tidak dapat diakses) pada saat penyesuaian regulasi dan potensi *overload* ketika terjadi lonjakan akses pengguna. Kedua, keberhasilan sasaran yang memiliki indikator target yang diharapkan cukup efektif, hal ini didukung oleh cukup terealisasinya target utama, yaitu mempermudah dan mempercepat proses perizinan berusaha bagi masyarakat dan indikator tahapan pengoperasian program OSS kurang efektif karena masih ditemukannya pelaku usaha yang mengalami kebingungan dan kesulitan dalam menggunakan atau mengoperasikan sistem tersebut. Ketiga, kepuasan terhadap program yang memiliki indikator kepuasan terhadap program yang cukup efektif, kepuasan ini didorong oleh kemudahan akses mandiri yang tersedia kapan saja bagi pelaku usaha, meskipun masih terdapat indikasi pengguna mengalami kebingungan dalam pengoperasiannya dan indikator kualitas program cukup efektif, karena dinilai cukup membantu dan mempermudah staf dinas dalam memberikan pelayanan, serta memudahkan pelaku usaha dalam menerima pelayanan perizinan. Keempat, tingkat *input* dan *output* yang memiliki indikator sarana dan prasarana yang efektif, yang didukung oleh ketersediaan fasilitas yang memadai dan indikator pertanggungjawaban yang cukup efektif, hal ini ditunjukkan oleh kesediaan petugas untuk aktif membantu dan menangani setiap masalah atau kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha. Kelima, pencapaian tujuan menyeluruh yang memiliki indikator transparansi yang efektif, melalui kejelasan biaya dan prosedur perizinan, serta memberikan kemudahan akses mandiri bagi pelaku usaha untuk memantau setiap tahapan. Dan indikator penilaian terhadap program yang cukup efektif, karena sistem memberikan kemudahan dalam proses perizinan secara mandiri, namun efektivitas optimal belum tercapai sepenuhnya karena masih adanya kendala berupa kesulitan dan kebingungan di kalangan sebagian pelaku usaha. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) Dalam Proses Perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara terbagi dua, yaitu: faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung yaitu pengadaan 10 unit komputer baru yang secara langsung menunjang kinerja petugas serta mengoptimalkan pelayanan perizinan berusaha dan penguatan jaringan internet di DPMPTSP menjadi faktor pendukung utama sistem OSS yang dapat mengoptimalkan proses perizinan. Sedangkan faktor penghambatnya ialah sosialisasi yang tidak merata menyebabkan minimnya pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan sistem OSS, rumitnya tahapan sistem OSS menyebabkan kesulitan dalam pemahaman masyarakat terhadap pengoperasian sistem OSS, terutama bagi pengguna dengan keterbatasan literasi digital dan sulitnya akses masuk website OSS pasca *update*, gangguan teknis pada sistem (gangguan atau sistem *down*), yang menghambat proses perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda. (2021). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Dengan Sistem Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh*.
- ARS Management. (n.d.). *Buku Panduan: Pendaftaran Legalitas Usaha Melalui Online Single Submission (OSS)-Perijinan Usaha Berbasis Risiko*. ARS Management.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif* (M. E. Kurnanto (ed.); Pertama). Perpustakaan Nasional.
- Nofsy, F. A. (2021). *EFEKTIVITAS ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DALAM PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PADANG PROVINSI SUMATERA BARAT*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (25)*.
- Republik Indonesia. (2025). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (28)*.
- Sawir, M. (2020). *BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK: Konsep, Teori, dan Aplikasi (Pertama)*. Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); ke-2). ALFABET,cv.