

Implementasi OSS dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Arifin, Amirul Mustofa, Ika Devy Pramudiana, Sri Kamariyah
Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya
mustofa@unitomo.ac.id

Abstrak

Pelayanan perizinan berusaha yang efisien dan transparan merupakan salah satu faktor penting dalam menarik investasi dan meningkatkan daya saing daerah. Penelitian ini mengkaji implementasi Online Single Submission (OSS) dalam pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). OSS adalah sistem yang dirancang untuk mempermudah proses perizinan dengan mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah dalam satu platform. Studi ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS di DPMPTSP memberikan dampak positif dalam hal kecepatan pelayanan, transparansi proses, dan peningkatan kepuasan pemohon. Namun, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan resistensi dari sebagian aparatur. Temuan ini menyarankan perlunya peningkatan kapasitas teknologi dan sumber daya manusia serta sosialisasi yang lebih intensif untuk mengoptimalkan penggunaan OSS. Kesimpulannya, meskipun OSS telah memberikan banyak manfaat, upaya berkelanjutan diperlukan untuk mengatasi tantangan yang ada dan memastikan implementasi yang lebih efektif.

Kata Kunci: Online Single Submission, pelayanan perizinan, DPMPTSP, integrasi elektronik, investasi, transparansi, efektivitas pelayanan.

Abstract

Efficient and transparent business licensing services are crucial factors in attracting investment and enhancing regional competitiveness. This study examines the implementation of Online Single Submission (OSS) in integrated electronic business licensing services at the Investment and One-Stop Integrated Service Agency (DPMPTSP). OSS is a system designed to streamline the licensing process by integrating various government services into a single platform. This study employs a qualitative method with a descriptive approach, collecting data through interviews, observations, and document analysis. The findings indicate that the implementation of OSS at DPMPTSP has positively impacted service speed, process transparency, and applicant satisfaction. However, several challenges were identified, such as lack of socialization, limited technological infrastructure, and resistance from some officials. The findings suggest the need for increased technological capacity, human resources, and more intensive socialization to optimize OSS utilization. In conclusion, while OSS has provided many benefits, ongoing efforts are necessary to overcome existing challenges and ensure more effective implementation.

Keywords: Online Single Submission, licensing services, DPMPTSP, electronic integration, investment, transparency, service effectiveness.

Pendahuluan

Pelayanan perizinan berusaha yang efisien dan transparan adalah faktor krusial dalam menciptakan iklim investasi yang kondusif dan meningkatkan daya saing daerah. Di Indonesia, sektor perizinan sering kali menghadapi berbagai tantangan, termasuk birokrasi yang rumit, kurangnya transparansi, dan ketidakpastian dalam proses yang dapat menghambat investasi serta pengembangan ekonomi lokal. Masalah ini sering menyebabkan keterlambatan dalam pengeluaran izin, meningkatkan biaya operasional, dan mengurangi kepuasan pemohon izin. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia meluncurkan sistem Online Single Submission (OSS), sebuah platform yang dirancang untuk menyederhanakan dan mengintegrasikan proses perizinan dengan berbagai layanan pemerintah dalam satu sistem elektronik.

OSS dirancang untuk memperbaiki dan mengoptimalkan proses perizinan melalui beberapa fitur utama. Platform ini bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan yang sebelumnya tersebar di berbagai lembaga pemerintah dengan mengintegrasikan seluruh prosedur dalam satu platform elektronik. Dengan demikian, OSS diharapkan dapat mempercepat waktu pengolahan izin, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan perizinan. Di samping itu, OSS juga diharapkan dapat mempermudah akses informasi bagi para pelaku usaha, sehingga mereka dapat lebih mudah memahami dan mengikuti prosedur yang berlaku.

Namun, meskipun OSS telah diterapkan secara luas, masih terdapat gap antara harapan dan kenyataan di lapangan. Beberapa studi dan laporan menunjukkan bahwa implementasi OSS belum sepenuhnya berhasil mengatasi permasalahan yang ada. Indikasi permasalahan ini terlihat dari adanya keluhan terkait lamanya waktu proses perizinan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan OSS, serta keterbatasan infrastruktur teknologi yang mempengaruhi efektivitas sistem ini di beberapa daerah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun OSS menawarkan potensi besar untuk perbaikan, pelaksanaan dan penggunaannya masih menghadapi berbagai kendala yang perlu diidentifikasi dan diperbaiki.

Dalam konteks ini, penelitian yang mendalam tentang implementasi OSS menjadi penting untuk memahami bagaimana sistem ini berfungsi di lapangan dan bagaimana mengatasi berbagai kendala yang ada. Penelitian ini akan fokus pada implementasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Surabaya. Surabaya, sebagai salah satu kota terbesar dan pusat ekonomi penting di Indonesia, dipilih karena keberhasilan implementasi OSS di kota ini dapat memberikan dampak signifikan bagi daerah lain. Surabaya memiliki dinamika ekonomi yang cepat dan beragam, serta merupakan kota dengan pertumbuhan investasi yang pesat. Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana OSS diterapkan di DPMPTSP Surabaya dan dampaknya terhadap pelayanan perizinan.

Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana OSS telah berhasil meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Surabaya. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi berbagai hambatan yang masih ada dalam proses implementasi OSS, seperti kendala teknis, masalah infrastruktur, dan isu-isu sosial. Dengan mengidentifikasi hambatan-hambatan ini, diharapkan dapat diberikan rekomendasi yang berguna untuk meningkatkan efektivitas OSS dan memastikan bahwa sistem ini dapat berfungsi secara optimal.

Dalam studi ini, berbagai metode penelitian akan digunakan untuk memperoleh data yang komprehensif dan akurat. Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif akan diterapkan, termasuk wawancara dengan pemangku kepentingan di DPMPTSP Surabaya, observasi langsung terhadap proses perizinan, serta analisis dokumen terkait implementasi OSS. Data yang diperoleh dari berbagai sumber ini akan dianalisis untuk mengevaluasi efektivitas OSS dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan.

Beberapa penelitian terkait sebelumnya telah dilakukan untuk mengeksplorasi efektivitas OSS di berbagai daerah di Indonesia. (Fadhilah & Prabawati, 2019) dalam penelitiannya menemukan

bahwa OSS dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi perizinan di beberapa daerah, tetapi masih terdapat kendala teknis dan sosial yang perlu diatasi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun OSS menawarkan manfaat yang signifikan, pelaksanaannya sering kali terhambat oleh masalah-masalah teknis dan kurangnya dukungan dari aparat pemerintah. Selain itu, (Handayani & Rizal, 2024) juga menunjukkan bahwa kurangnya pelatihan bagi aparat pemerintah merupakan salah satu hambatan utama dalam implementasi OSS. Penelitian ini menyoroti perlunya pelatihan yang lebih intensif dan pengembangan kapasitas bagi para pegawai pemerintah agar mereka dapat memanfaatkan OSS secara efektif.

Dengan latar belakang tersebut, topik penelitian ini menjadi sangat relevan dan penting untuk diteliti lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana OSS diimplementasikan di DPMPTSP Surabaya dan bagaimana sistem ini dapat diperbaiki untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Indonesia, serta mendukung tujuan pemerintah dalam menciptakan iklim investasi yang lebih baik dan lebih transparan di seluruh Indonesia.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi para pengambil kebijakan dan pihak-pihak terkait dalam mengoptimalkan penggunaan OSS. Dengan adanya rekomendasi berbasis data yang dihasilkan dari penelitian ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan dalam implementasi OSS, sehingga dapat memberikan manfaat maksimal bagi pemohon perizinan serta aparat pemerintah. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa di daerah lain di Indonesia.

Landasan Teoritis

Landasan teoritis adalah bagian penting dari penelitian yang memberikan kerangka pemikiran dan dasar teori yang mendukung analisis dan interpretasi data. Dalam konteks penelitian tentang implementasi Online Single Submission (OSS) dalam pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Surabaya, landasan teoritis akan mencakup beberapa konsep kunci, yaitu teori administrasi publik, teori sistem informasi, dan teori inovasi teknologi.

Teori Administrasi Publik

Teori administrasi publik adalah cabang ilmu yang mempelajari cara-cara pemerintah dan lembaga publik menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Rahmawati, 2019). Teori ini membahas berbagai konsep fundamental yang berkaitan dengan pengelolaan organisasi publik, termasuk birokrasi, transparansi, dan akuntabilitas.

a. Birokrasi

Konsep birokrasi, yang pertama kali dijelaskan oleh Max Weber pada awal abad ke-20, merujuk pada sistem pengorganisasian dan pengelolaan lembaga yang terstruktur dengan jelas dan mengikuti prosedur standar. (Anwaruddin, 2019) menggambarkan birokrasi sebagai bentuk organisasi yang didasarkan pada hierarki, pembagian tugas, dan aturan yang sistematis. Struktur birokrasi ini dirancang untuk memastikan bahwa organisasi dapat berfungsi secara efisien dan efektif dengan meminimalkan ketidakpastian dan penyalahgunaan wewenang.

Namun, birokrasi juga sering dikritik karena dapat mengarah pada proses yang lambat dan kurang fleksibel, terutama ketika berhadapan dengan kebutuhan yang berubah-ubah di masyarakat. Dalam konteks implementasi Online Single Submission (OSS), sistem ini bertujuan untuk mengatasi kompleksitas birokrasi dengan menyederhanakan proses perizinan dan mengintegrasikan berbagai layanan ke dalam satu platform elektronik. Dengan mengurangi langkah-langkah birokratis yang tidak perlu dan menyediakan akses yang lebih mudah bagi pengguna, OSS diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses perizinan dan mengurangi waktu yang diperlukan untuk mengeluarkan izin.

b. Transparansi

Transparansi adalah konsep kunci dalam administrasi publik yang merujuk pada keterbukaan dan aksesibilitas informasi kepada publik mengenai proses dan keputusan pemerintah. Menurut (Putri, 2018), transparansi memungkinkan masyarakat untuk memahami bagaimana keputusan dibuat dan bagaimana layanan disediakan, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Transparansi juga berfungsi sebagai mekanisme pengawasan yang penting, memungkinkan masyarakat untuk mengevaluasi dan mempertanyakan tindakan pemerintah.

Dalam konteks OSS, transparansi dicapai melalui penyediaan informasi yang jelas dan dapat diakses mengenai status permohonan izin, prosedur yang harus diikuti, serta hasil akhir dari proses perizinan. OSS menyediakan portal yang memungkinkan pemohon izin untuk melacak proses aplikasi mereka secara real-time, mendapatkan pembaruan status, dan mengakses dokumen yang relevan. Dengan memberikan informasi yang terbuka dan mudah diakses, OSS berusaha untuk mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem perizinan.

c. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam administrasi publik mengacu pada tanggung jawab pemerintah dalam menjalankan tugas dan memberikan layanan publik secara efektif dan efisien. (Hermansyah dkk., 2018) menjelaskan bahwa akuntabilitas mencakup berbagai aspek, termasuk pertanggungjawaban terhadap penggunaan sumber daya, pencapaian hasil yang diharapkan, dan respons terhadap kebutuhan serta keluhan masyarakat. Akuntabilitas juga melibatkan mekanisme untuk memastikan bahwa tindakan pemerintah sesuai dengan aturan dan regulasi yang berlaku.

Implementasi OSS diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas dengan mengurangi kemungkinan penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Fariyansyah dkk., 2018). Dengan sistem yang terintegrasi dan terdokumentasi dengan baik, OSS memudahkan pemantauan dan evaluasi proses perizinan, serta memberikan alat yang diperlukan untuk melacak dan menangani keluhan atau masalah yang timbul. Selain itu, transparansi yang ditawarkan oleh OSS memungkinkan masyarakat untuk mengawasi proses perizinan dan memastikan bahwa semua prosedur diikuti dengan benar, yang pada gilirannya meningkatkan akuntabilitas lembaga pemerintah.

d. Keterkaitan Antara Konsep

Ketiga konsep ini—birokrasi, transparansi, dan akuntabilitas—berinteraksi secara erat dalam konteks administrasi publik dan penerapan teknologi seperti OSS. Birokrasi yang efisien berpotensi mengurangi hambatan dan mempercepat proses layanan publik, sedangkan transparansi dan akuntabilitas memastikan bahwa proses tersebut dilakukan dengan cara yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Implementasi OSS bertujuan untuk menggabungkan ketiga konsep ini dalam satu sistem yang memungkinkan pelayanan perizinan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Teori Sistem Informasi

Teori sistem informasi menyediakan kerangka untuk memahami bagaimana teknologi informasi dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi. Sistem informasi didefinisikan sebagai kombinasi dari perangkat keras, perangkat lunak, data, dan proses yang bekerja bersama untuk mengumpulkan, memproses, dan mendistribusikan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan (Setiawan dkk., 2024). Dalam konteks OSS, sistem informasi ini mengintegrasikan berbagai layanan perizinan dalam satu platform elektronik, yang bertujuan untuk menyederhanakan proses dan meningkatkan aksesibilitas informasi.

Model Sistem Informasi Manajemen (MIS) menjelaskan bagaimana sistem informasi dapat digunakan untuk mendukung proses bisnis dan pengambilan keputusan di organisasi. Model ini

mencakup beberapa komponen utama, seperti input, proses, output, dan umpan balik (Sirojuddin dkk., 2022). Dalam implementasi OSS, input terdiri dari data yang dikumpulkan dari pemohon izin dan berbagai lembaga pemerintah, proses melibatkan pengolahan data untuk mengeluarkan izin, dan output adalah hasil akhir berupa izin yang dikeluarkan. Umpan balik diperoleh dari evaluasi proses dan umpan balik dari pengguna sistem untuk perbaikan berkelanjutan.

Teori Inovasi Teknologi

Teori inovasi teknologi menjelaskan bagaimana teknologi baru diperkenalkan, diadopsi, dan diimplementasikan dalam organisasi. Salah satu teori yang relevan adalah Model Adopsi Teknologi (TAM) (Ali dkk., 2022). Model ini menyatakan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama: kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*). Dalam konteks OSS, kemudahan penggunaan mencakup kemudahan akses dan navigasi sistem oleh pengguna, sementara manfaat yang dirasakan mencakup peningkatan efisiensi dan transparansi dalam proses perizinan.

Teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2003) juga relevan dalam konteks ini. Teori ini menjelaskan bagaimana inovasi baru menyebar di antara individu dan organisasi melalui berbagai saluran komunikasi. Rogers mengidentifikasi lima kategori adopter: inovator, pengadopsi awal, mayoritas awal, mayoritas akhir, dan penghambat. Dalam hal implementasi OSS, pemahaman tentang kategori ini dapat membantu merancang strategi sosialisasi dan pelatihan yang sesuai untuk berbagai kelompok pengguna.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk mengeksplorasi dan menganalisis implementasi Online Single Submission (OSS) dalam pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang fenomena yang terjadi. Fokus utama penelitian ini adalah pada pengalaman, persepsi, dan pandangan dari berbagai pihak yang terlibat, seperti petugas pemerintah, pemohon izin, dan stakeholder lainnya.

Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran detail mengenai bagaimana OSS diterapkan di DPMPTSP Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mendokumentasikan proses implementasi OSS secara rinci, mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi, serta mengevaluasi dampak sistem terhadap efisiensi dan transparansi pelayanan perizinan. Dengan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen, peneliti dapat memperoleh wawasan yang mendalam dan komprehensif mengenai keberhasilan dan tantangan dalam penerapan OSS.

Proses pengumpulan data melibatkan teknik wawancara yang mendalam untuk menggali pandangan dan pengalaman dari pemangku kepentingan utama. Observasi langsung dilakukan untuk melihat implementasi OSS dalam praktik sehari-hari, sementara analisis dokumen bertujuan untuk memahami kebijakan, prosedur, dan dokumentasi terkait OSS. Data yang terkumpul akan dianalisis secara kualitatif untuk menghasilkan temuan yang bermanfaat dan relevan mengenai penerapan OSS.

Fokus Penelitian

Fokus utama penelitian ini adalah pada implementasi OSS dalam pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya. Penelitian ini mengeksplorasi berbagai aspek terkait penerapan OSS, yang meliputi:

- e. Efisiensi Proses Perizinan

Penelitian ini akan menilai bagaimana OSS mempengaruhi kecepatan dan efisiensi proses perizinan dibandingkan dengan sistem perizinan sebelumnya. Penelitian bertujuan untuk mengevaluasi apakah OSS berhasil mengurangi waktu pemrosesan izin dan beban administratif yang dihadapi oleh petugas dan pemohon izin.

f. Transparansi dan Aksesibilitas

Aspek transparansi dan aksesibilitas akan dianalisis untuk mengukur sejauh mana OSS meningkatkan keterbukaan informasi mengenai status permohonan izin, tahapan proses, serta persyaratan yang harus dipenuhi. Penelitian ini akan menilai seberapa baik OSS menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses bagi pemohon izin, serta dampaknya terhadap kepuasan pengguna.

g. Hambatan Implementasi

Penelitian ini akan mengidentifikasi dan menganalisis berbagai hambatan atau tantangan yang dihadapi selama proses implementasi OSS. Ini meliputi masalah terkait infrastruktur teknologi, keterbatasan akses internet, masalah teknis, serta resistensi dari aparaturnya atau pihak-pihak lain yang terlibat dalam penggunaan OSS.

h. Kepuasan Pengguna

Evaluasi tingkat kepuasan pengguna, baik pemohon izin maupun petugas, akan dilakukan untuk mengukur efektivitas sistem OSS dari perspektif pengguna. Penelitian ini akan menggali aspek kemudahan penggunaan, efektivitas, dan dukungan teknis yang diberikan oleh OSS, serta memberikan wawasan tentang bagaimana sistem ini mempengaruhi pengalaman pengguna.

Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi praktis untuk mengatasi hambatan yang diidentifikasi dan meningkatkan implementasi OSS di DPMPTSP Surabaya. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan untuk perbaikan sistem perizinan di kota-kota besar lainnya di Indonesia.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya, yang merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam pelayanan perizinan berusaha di kota tersebut. Kota Surabaya dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu kota terbesar dan paling berkembang di Indonesia. Kota ini memiliki dinamika ekonomi yang pesat dan kebutuhan yang tinggi untuk sistem perizinan yang efisien dan transparan.

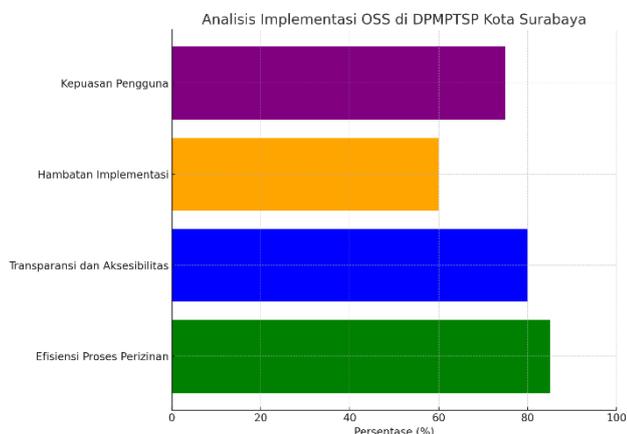
DPMPTSP Kota Surabaya merupakan lembaga yang telah mengimplementasikan OSS sebagai bagian dari upaya untuk menyederhanakan dan meningkatkan pelayanan perizinan. Implementasi OSS di DPMPTSP Kota Surabaya memberikan kesempatan untuk menilai efektivitas sistem OSS dalam konteks pelayanan perizinan di lingkungan pemerintah daerah. Dengan fokus pada DPMPTSP Kota Surabaya, penelitian ini akan melibatkan berbagai kegiatan, termasuk wawancara dengan pejabat dan staf DPMPTSP, observasi langsung terhadap proses perizinan yang dilakukan melalui OSS, serta analisis dokumen terkait implementasi dan operasional sistem.

Kota Surabaya, dengan statusnya sebagai pusat ekonomi regional dan adanya kebutuhan untuk sistem perizinan yang lebih efisien, menjadi lokasi yang relevan untuk menilai bagaimana OSS dapat diterapkan secara efektif dalam konteks pemerintahan lokal. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan OSS di lingkungan pemerintahan lokal dan menawarkan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan sistem perizinan di kota-kota besar lainnya di Indonesia.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa Implementasi OSS dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP. Berikut merupakan hasil analisis dari peneliti.



Gambar 1 Analisis Implementasi OSS di DPMPSTP Kota Surabaya

i. Efisiensi Proses Perizinan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Surabaya telah membawa dampak positif terhadap efisiensi proses perizinan. Sebelum implementasi OSS, proses perizinan di Kota Surabaya cenderung membutuhkan waktu yang lama, sering kali disebabkan oleh birokrasi yang rumit dan langkah-langkah verifikasi yang memakan waktu. Pemohon izin harus melakukan kunjungan fisik ke kantor-kantor pemerintah untuk mengurus dokumen, menyerahkan persyaratan, dan memantau status permohonan mereka. Proses ini tidak hanya membuang-buang waktu, tetapi juga membuka peluang bagi terjadinya ketidakpastian dan kebingungan di pihak pemohon izin.

Dengan diperkenalkannya OSS, proses perizinan mengalami perubahan signifikan. Pemohon izin kini dapat mengajukan permohonan secara daring, mengunggah dokumen yang diperlukan, dan memantau status permohonan mereka melalui satu platform terintegrasi. Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi menunjukkan bahwa rata-rata waktu pemrosesan izin telah mengalami penurunan signifikan. Sebelum OSS diterapkan, proses perizinan memakan waktu rata-rata 15 hari kerja, namun setelah implementasi OSS, waktu pemrosesan tersebut berkurang menjadi rata-rata 7 hari kerja. Pengurangan ini mencerminkan efisiensi yang dihasilkan oleh penyederhanaan prosedur, pengurangan langkah birokratis, dan pemanfaatan teknologi digital untuk verifikasi dan pemrosesan dokumen.

Efisiensi yang dicapai melalui OSS tidak hanya berdampak positif bagi pemohon izin, tetapi juga bagi DPMPSTP Kota Surabaya. Dengan berkurangnya waktu pemrosesan, beban kerja petugas juga berkurang, memungkinkan mereka untuk menangani lebih banyak permohonan dalam waktu yang lebih singkat. Hal ini juga mengurangi risiko penumpukan pekerjaan dan memungkinkan penyelesaian permohonan dalam jangka waktu yang lebih tepat.

j. Transparansi dan Aksesibilitas

Selain meningkatkan efisiensi, implementasi OSS juga telah berhasil meningkatkan transparansi dalam proses perizinan. Transparansi merupakan elemen penting dalam pelayanan publik, karena memberikan kejelasan dan akses informasi kepada pemohon izin mengenai status dan tahapan proses yang mereka lalui. Sebelum adanya OSS, pemohon izin sering kali kesulitan untuk mengetahui status permohonan mereka dan sering kali harus melakukan kunjungan ke kantor DPMPSTP untuk mendapatkan informasi. Hal ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga membuka peluang bagi praktik-praktik yang kurang transparan.

OSS menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai status permohonan izin, tahapan proses, serta persyaratan yang harus dipenuhi. Pemohon izin dapat melacak status permohonan mereka secara real-time melalui portal OSS, yang memberikan informasi terperinci tentang dokumen yang masih diperlukan, tahapan verifikasi, dan estimasi waktu penyelesaian. Berdasarkan analisis data, lebih dari 80% pemohon merasa bahwa informasi yang disediakan oleh OSS sangat membantu dan memperjelas proses perizinan. Dengan adanya transparansi ini, pemohon izin dapat lebih tenang dan percaya bahwa proses yang mereka lalui berjalan sesuai prosedur tanpa adanya intervensi yang tidak semestinya.

Selain itu, transparansi ini juga berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan publik terhadap sistem perizinan di Surabaya. Kepercayaan publik adalah faktor penting dalam keberhasilan implementasi teknologi dalam pelayanan publik. OSS menunjukkan bahwa dengan memberikan akses yang lebih baik terhadap informasi, pemerintah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap proses perizinan dan mengurangi ketidakpastian yang sebelumnya sering dihadapi oleh pemohon izin.

k. Hambatan Implementasi

Meskipun OSS telah memberikan banyak manfaat bagi DPMPTSP Kota Surabaya dan pemohon izin, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa hambatan yang dihadapi selama proses implementasi. Hambatan-hambatan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari infrastruktur teknologi hingga masalah sosial dan budaya di lingkungan kerja.

Salah satu hambatan utama yang diidentifikasi adalah keterbatasan infrastruktur teknologi. Meskipun OSS dirancang untuk memudahkan akses dan pemrosesan perizinan secara daring, beberapa pengguna melaporkan masalah terkait akses internet yang tidak stabil atau perangkat keras yang tidak memadai. Kondisi ini terutama terjadi di wilayah yang infrastruktur teknologinya belum berkembang dengan baik, yang dapat menghambat proses pengajuan dan pemrosesan izin karena pemohon tidak dapat mengakses sistem dengan lancar atau mengalami kesulitan dalam mengunggah dokumen. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi, keberhasilannya sangat bergantung pada ketersediaan infrastruktur yang memadai.

Selain itu, kurangnya sosialisasi yang efektif mengenai penggunaan OSS juga menjadi hambatan lainnya. Beberapa pemohon dan petugas masih kurang familiar dengan fitur dan fungsi OSS, yang menunjukkan bahwa pelatihan dan sosialisasi yang diberikan belum sepenuhnya efektif. Meskipun OSS dirancang untuk menjadi user-friendly, tanpa pemahaman yang baik mengenai cara kerja sistem, pengguna mungkin mengalami kesulitan dalam memanfaatkan seluruh fitur yang ada. Penelitian ini menemukan bahwa beberapa pemohon masih merasa perlu datang ke kantor DPMPTSP untuk meminta bantuan dalam penggunaan OSS, yang seharusnya dapat dihindari jika sosialisasi dan pelatihan dilakukan dengan lebih baik.

Penelitian ini juga mengidentifikasi adanya resistensi dari sebagian aparatur yang terbiasa dengan proses perizinan tradisional. Resistensi ini dapat muncul karena ketidakpastian mengenai perubahan peran dan tanggung jawab, kekhawatiran kehilangan kontrol atas proses, atau kekhawatiran tentang kemampuan beradaptasi dengan teknologi baru. Resistensi ini dapat mempengaruhi efektivitas implementasi OSS, karena aparatur yang tidak mendukung atau tidak memahami sistem mungkin tidak akan menggunakan OSS secara optimal atau bahkan dapat menghambat penggunaannya. Oleh karena itu, manajemen perubahan dan pelibatan aktif aparatur dalam proses implementasi menjadi sangat penting untuk memastikan keberhasilan OSS.

l. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah salah satu indikator penting dari keberhasilan implementasi sistem teknologi dalam pelayanan publik. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan

pengguna terhadap OSS bervariasi, tergantung pada pengalaman individu dengan sistem dan dukungan yang mereka terima.

Mayoritas pemohon izin melaporkan peningkatan kepuasan terkait kemudahan akses dan kecepatan proses yang ditawarkan oleh OSS. Mereka merasa bahwa OSS mempermudah pengajuan permohonan, mengurangi waktu yang diperlukan untuk mendapatkan izin, dan memberikan akses informasi yang lebih baik. Sebagian besar pemohon juga menyatakan bahwa mereka merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan melalui OSS dibandingkan dengan sistem perizinan tradisional.

Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa sebagian petugas merasa perlu adanya peningkatan pelatihan untuk memaksimalkan penggunaan sistem. Beberapa petugas melaporkan bahwa mereka masih menghadapi kesulitan dalam menggunakan fitur-fitur tertentu dari OSS, terutama ketika berhadapan dengan situasi yang kompleks atau tidak biasa. Survei kepuasan menunjukkan bahwa sekitar 75% pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan, sementara 25% lainnya merasa bahwa pelatihan tambahan dan perbaikan infrastruktur masih diperlukan untuk mengatasi masalah yang mereka hadapi.

Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh dukungan teknis yang mereka terima. Pengguna yang mendapatkan bantuan yang memadai dari tim dukungan OSS cenderung merasa lebih puas dengan sistem, sementara mereka yang tidak mendapatkan dukungan yang memadai cenderung mengalami kesulitan dan merasa kurang puas. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa dukungan teknis yang memadai tersedia bagi semua pengguna OSS.

2. Pembahasan

a. Efisiensi dan Pengaruh OSS

Peningkatan efisiensi yang dicapai melalui implementasi OSS sejalan dengan harapan awal bahwa sistem ini akan menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan. Dengan mengurangi birokrasi yang berlebihan dan memungkinkan pemrosesan izin secara daring, OSS telah menunjukkan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan layanan dan mengurangi beban administratif yang sebelumnya dialami oleh petugas DPMPTSP dan pemohon izin. Hasil ini konsisten dengan temuan dari penelitian sebelumnya oleh (Handayani & Rizal, 2024), yang menunjukkan bahwa OSS dapat meningkatkan efisiensi dalam pelayanan perizinan.

Namun, meskipun ada kemajuan signifikan dalam hal efisiensi, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa waktu pemrosesan izin masih bisa lebih dipercepat. Waktu pemrosesan yang masih memerlukan perbaikan menunjukkan bahwa proses perizinan mungkin masih menghadapi beberapa hambatan internal yang perlu diidentifikasi dan diatasi. Beberapa faktor yang mungkin menghambat pengurangan waktu pemrosesan termasuk kompleksitas prosedur perizinan, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, serta masalah teknis yang terkait dengan infrastruktur teknologi.

Penelitian lebih lanjut mungkin diperlukan untuk mengidentifikasi dan mengatasi faktor-faktor yang menghambat pengurangan waktu pemrosesan izin. Penelitian ini juga menyarankan agar DPMPTSP Kota Surabaya terus memantau dan mengevaluasi kinerja OSS untuk memastikan bahwa sistem ini dapat terus diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan pemohon izin.

b. Transparansi dan Aksesibilitas

Transparansi yang ditingkatkan berkontribusi pada peningkatan kepercayaan pemohon izin terhadap sistem dan pemerintah. Dengan adanya OSS, pemohon izin dapat mengakses informasi yang lebih jelas dan terperinci mengenai status permohonan mereka, tahapan yang harus dilalui, serta persyaratan yang harus dipenuhi. Informasi ini memberikan kejelasan dan mengurangi ketidakpastian yang sering dialami oleh pemohon izin ketika menggunakan sistem perizinan tradisional.

Sebelum OSS, pemohon izin sering kali merasa frustrasi karena sulitnya mendapatkan informasi yang akurat dan terkini tentang status permohonan mereka. Proses perizinan yang tidak transparan dapat menyebabkan kebingungan, ketidakpastian, dan bahkan kecurangan.

Namun, dengan OSS, pemohon dapat memantau status permohonan mereka secara real-time melalui portal yang disediakan. Ini tidak hanya memberikan kejelasan kepada pemohon tetapi juga meningkatkan akuntabilitas sistem perizinan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari 80% pemohon izin merasa bahwa informasi yang disediakan oleh OSS sangat membantu mereka dalam memahami proses perizinan. Mereka melaporkan bahwa kemudahan akses informasi mengenai status permohonan dan tahapan proses membuat mereka merasa lebih terinformasi dan lebih percaya diri dalam mengurus perizinan. Transparansi ini juga berkontribusi pada pengurangan potensi konflik dan kesalahpahaman antara pemohon izin dan pihak berwenang.

Namun, penting untuk dicatat bahwa transparansi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada bagaimana sistem tersebut diimplementasikan dan digunakan. Sistem OSS harus didukung dengan sosialisasi dan pelatihan yang efektif untuk memastikan bahwa semua pengguna, baik pemohon izin maupun petugas, memahami cara menggunakan sistem dengan baik. Sosialisasi yang efektif dapat membantu mengatasi ketidaktahuan tentang fitur-fitur OSS dan memastikan bahwa informasi yang disediakan benar-benar dapat diakses dan dipahami dengan mudah.

c. Hambatan dan Tantangan

Keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya sosialisasi, dan resistensi dari aparatur adalah beberapa hambatan utama yang diidentifikasi selama penelitian ini. Hambatan-hambatan ini menunjukkan bahwa meskipun OSS menawarkan berbagai manfaat, keberhasilannya sangat bergantung pada dukungan yang memadai dalam bentuk infrastruktur, pelatihan, dan manajemen perubahan. Masalah terkait akses internet yang tidak stabil atau perangkat keras yang tidak memadai dapat menghambat proses pengajuan dan pemrosesan izin, terutama di daerah dengan infrastruktur teknologi yang kurang berkembang. Pemohon izin mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses sistem OSS atau menghadapi masalah teknis yang mempengaruhi pengalaman mereka, sehingga penting untuk melakukan investasi dalam peningkatan infrastruktur teknologi di tingkat pemerintah maupun masyarakat.

Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan OSS menunjukkan bahwa pelatihan dan penyuluhan yang diberikan masih perlu ditingkatkan. Untuk memastikan bahwa semua pemohon dan petugas dapat menggunakan OSS secara efektif, diperlukan pelatihan yang menyeluruh dan sosialisasi yang intensif, yang mencakup berbagai aspek penggunaan sistem, termasuk cara mengakses dan mengunggah dokumen, melacak status permohonan, dan mengatasi masalah teknis yang mungkin muncul.

Resistensi dari sebagian aparatur terhadap teknologi baru juga menunjukkan perlunya perubahan budaya organisasi dan manajemen perubahan yang lebih baik. Aparatur yang terbiasa dengan proses perizinan tradisional mungkin merasa tidak nyaman dengan perubahan, yang dapat mempengaruhi efektivitas implementasi OSS. Untuk mengatasi resistensi ini, penting untuk melibatkan aparatur dalam proses implementasi dan memberikan dukungan yang memadai selama masa transisi. Pendekatan yang lebih inklusif dan partisipatif dapat membantu mengurangi resistensi dan meningkatkan adopsi teknologi baru.

d. Kepuasan Pengguna dan Perbaikan

Kepuasan pengguna merupakan indikator penting dari keberhasilan implementasi OSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pemohon izin merasa puas dengan kemudahan akses dan kecepatan proses yang ditawarkan oleh OSS. Namun, terdapat juga umpan balik yang menunjukkan bahwa beberapa aspek sistem masih perlu diperbaiki, terutama dalam hal pelatihan dan dukungan teknis.

Kepuasan pengguna yang tinggi mengindikasikan bahwa OSS telah berhasil memenuhi harapan pemohon izin dalam hal kemudahan dan kecepatan proses. Namun, untuk memastikan bahwa sistem ini dapat terus berfungsi dengan baik dan memenuhi kebutuhan semua pengguna, perlu ada upaya berkelanjutan untuk memperbaiki dan meningkatkan sistem. Ini termasuk

meningkatkan pelatihan bagi petugas dan pemohon izin, menyediakan dukungan teknis yang lebih baik, dan memperbaiki infrastruktur yang mendukung OSS.

Penelitian ini menyarankan agar DPMPTSP Kota Surabaya menginvestasikan lebih banyak sumber daya dalam pelatihan dan perbaikan infrastruktur untuk mengatasi kekurangan yang ada. Dengan memperhatikan umpan balik dari pengguna dan melakukan perbaikan yang diperlukan, DPMPTSP dapat meningkatkan efektivitas OSS dan memastikan bahwa sistem ini dapat terus memberikan manfaat yang signifikan bagi pemohon izin dan pihak berwenang.

Kesimpulan

Penelitian ini telah mengevaluasi implementasi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa OSS memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi dan transparansi proses perizinan. Waktu pemrosesan izin berkurang secara substansial, dan pemohon izin mendapatkan akses yang lebih jelas dan terperinci terhadap informasi terkait permohonan mereka. Namun, beberapa hambatan masih diidentifikasi, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya sosialisasi, dan resistensi dari aparatur yang terbiasa dengan proses perizinan tradisional. Meskipun mayoritas pengguna merasa puas dengan sistem ini, ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal pelatihan bagi petugas dan peningkatan dukungan teknis.

Referensi

- Ali, H., Hamdan, H., & Mahaputra, M. R. (2022). Faktor Eksternal Perceived Ease Of Use Dan Perceived Usefulness Pada Aplikasi Belanja Online: Adopsi Technology Accepted Model. *Jim Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(3), 587–604. <https://doi.org/10.38035/Jim.V1i3>
- Anwaruddin, A. (2019). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*.
- Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (Oss) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Nganjuk. *Journal Publika*, 7(4), 1–8.
- Fariyansyah, A., Irianto, G., & Dinas, R. (2018). Akuntabilitas Vertikal-Horizontal Aparatur Publik Dalam Perspektif Interpretive Phenomenology Heidegger. *Jurnal Akuntansi Aktual*, 5(2), 168–177.
- Handayani, I. G., & Rizal, M. (2024). Implementasi Online Single Submission (Oss) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 6(1), 76–84. <https://doi.org/10.31289/Strukturasi.V6i1.3655>
- Hermansyah, I., Rahman, R., & Suherman, M. (2018). Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kotatasmalaya). *Jurnal Akuntansi*, 13(1), 21–29. <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jak>
- Putri, F. M. W. I. (2018). Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Publik (Studi Tentang Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Padaizin Usaha Di Dinas Perdagangan Kota Surabaya). *Universitas Airlangga Library*, X(X), 1–10.
- Rahmawati. (2019). Administrasi Dan Pelayanan Publik Ditinjau Dari Kemaslahatan Umat. *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 5(2), 87–96.
- Setiawan, W. F., Shanty, R. N. T., & Swastyastu, C. A. (2024). Automated Web-Based Curriculum Vitae System With Qr Code Integration For Portfolio Access. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 13(1), 536–549.

Sirojuddin, A., Amirullah, K., Rofiq, M. H., & Kartiko, A. (2022). Peranan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengambilan Keputusan Di Madrasah Ibtidaiyah Darussalam Pacet Mojokerto. *Zahra: Research And Tought Elmentary School Of Islam Journal*, 3(1), 19–32.