

**EFEKTIVITAS SISTEM OSS (*ONE SINGLE SUBMISSION*) DALAM PEMBUATAN  
SURAT IZIN USAHA DI DPMPTSP KABUPATEN LANGKAT  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Aqli Hayat Tribrata

NPP. 31.0048

*Asdaf Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara*

*Program Studi: Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: [aqlitribrata96@gmail.com](mailto:aqlitribrata96@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Drs. H. Suropto, M.Si.

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *Economic development of a region requires supportive regulations and an efficient licensing process. In an effort to increase the effectiveness and efficiency of the business licensing process, the Langkat Regency Government, North Sumatra Province, implemented the One Single Submission (OSS) System in making business permits. Where making business permits is currently considered slow and takes quite a long time. Purpose: assessing the effectiveness of the OSS System in making business permits at the Langkat Regency One Stop Investment and Integrated Services Service (DPMPTSP), supporting and inhibiting factors, as well as efforts to overcome the inhibiting factors of the OSS system. Method: This research employs a qualitative approach with an inductive method. The data collection techniques include interviews, observations, and documentation. Result: The research results show that the OSS system in the DPMPTSP of Langkat Regency is considered effective in improving the process of making business permits by increasing speed, convenience and transparency in submitting and processing business permits. Conclusion: The OSS system at DPMPTSP Langkat Regency is considered effective in improving the process of making business permits. Several obstacles were found related to the applicant's understanding of the procedures and technicalities of using the OSS System which required further improvement. Implementation of the OSS System in DPMPTSP Langkat Regency has the potential to increase effectiveness in making business permits, but further outreach and outreach efforts are needed for business permit applicants to maximize the benefits.*

**Keywords:** *Effectiveness, OSS System, Service*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** *Pembangunan ekonomi suatu daerah memerlukan regulasi yang mendukung serta proses perizinan yang efisien. Dalam upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses perizinan usaha, Pemerintah Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara, menerapkan Sistem One Single Submission (OSS) dalam pembuatan surat izin usaha. Dimana dalam pembuatan surat izin usaha saat ini dinilai lambat dan memakan waktu yang cukup lama. Tujuan: menilai efektivitas Sistem OSS dalam pembuatan surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Langkat, faktor pendukung dan faktor penghambat, serta upaya mengatasi faktor- faktor penghambat sistem OSS tersebut. Metode:*

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu dengan wawancara, observasi, kemudian dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem OSS di DPMPPTSP Kabupaten Langkat dinilai efektif dalam meningkatkan proses pembuatan surat izin usaha dengan adanya peningkatan kecepatan, kemudahan, dan transparansi dalam pengajuan serta pengurusan izin usaha. **Kesimpulan:** Sistem OSS di DPMPPTSP Kabupaten Langkat dinilai efektif dalam meningkatkan proses pembuatan surat izin usaha. Ditemukan beberapa kendala terkait pemahaman pemohon terhadap prosedur serta teknis penggunaan Sistem OSS yang memerlukan perbaikan lebih lanjut. Implementasi Sistem OSS di DPMPPTSP Kabupaten Langkat berpotensi untuk meningkatkan efektivitas dalam pembuatan surat izin usaha, namun perlu adanya upaya penyuluhan dan sosialisasi lebih lanjut kepada pemohon izin usaha untuk memaksimalkan manfaatnya.

**Kata kunci:** Efektivitas, Pelayanan, Sistem OSS

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Era digitalisasi pada saat ini sudah masuk ke berbagai sektor yang ada di Indonesia, khususnya di bidang pelayanan dimana seluruh informasi dapat diakses dimana pun dan kapan pun oleh semua orang. Agar tidak terkesan kaku dan birokratis, pemerintah harus selalu membuat inovasi dan melakukan pengembangan melalui teknologi. Harapan yang sesuai antara pemerintah dan masyarakat mendorong terciptanya penyelenggaraan program pemerintah yang berbasis digital (Manaf et al., 2023).

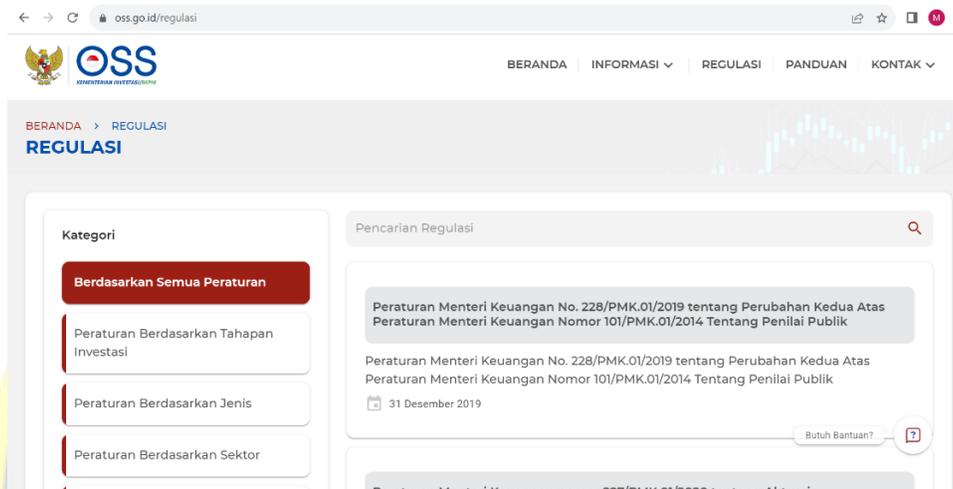
Teknologi berbasis elektronik yang ada pada sistem pemerintahan Indonesia sering dikenal dengan sebutan *E-Government*. Pelayanan publik yang berkembang dengan menggunakan sistem teknologi, dapat berguna dalam mempermudah pelayanan kepada masyarakat dengan efektif dan efisien. Dimana pada saat ini pemerintah dituntut untuk dapat bergerak aktif dan cepat dalam meningkatkan pelayanan publik yang masih belum efisien menjadi lebih baik (Ramelan et al., 2023).

Salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Langkat yang telah meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP). DPMPPTSP merupakan instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan terkait penanaman modal dan perizinan usaha di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Di Kabupaten Langkat, DPMPPTSP menyediakan berbagai layanan perizinan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga memungkinkan mereka untuk mendapatkan legalitas sesuai dengan kebutuhan mereka.

Seiring dengan perkembangan zaman dan diresmikannya OSS (One Single Submission) oleh Presiden Indonesia Joko Widodo, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat mulai meningkatkan standar pelayanannya dengan menerapkan sistem OSS. Hal ini bertujuan untuk memudahkan para pelaku usaha dalam menginvestasikan modalnya dan mengurus berbagai surat perizinan usaha di Kabupaten Langkat (*Kementerian Komunikasi Dan Informatika*, 2021). Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko atau biasa dikenal dengan sistem *One Single Submission* (OSS) merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mendaftarkan surat izin usaha secara terpusat melalui satu sistem alamat website, yaitu melalui laman [oss.go.id](http://oss.go.id). Melalui sistem terpusat tersebut lebih memudahkan masyarakat untuk mengakses sekaligus melihat syarat dan berkas apa saja yang

diperlukan. Bahkan masyarakat tidak perlu menyiapkan berkas dalam bentuk *hardcopy*, karena berkas yang diperlukan adalah dalam bentuk *softcopy* yang nantinya akan diinput dan diupload ke dalam website OSS. Gambar berikut merupakan tampilan halaman pendaftaran Surat Izin Usaha Menggunakan Sistem OSS melalui website.

**Gambar 1. 1**  
**Tampilan Halaman Pendaftaran Surat Izin Usaha Menggunakan Sistem OSS (One Single Submission) Melalui Website**



Sumber: (OSS.go.id, 2023)

Pelayanan perizinan melalui sistem OSS masih mengalami hambatan dalam mencapai harapan yang diinginkan. Beberapa faktor menjadi penyebab terhambatnya peningkatan pelayanan melalui sistem OSS ini. Salah satu faktornya adalah masih banyaknya masyarakat yang lebih memilih untuk mengurus perizinan secara manual dengan mengunjungi langsung kantor DPMPTSP. Padahal, salah satu tujuan utama dari implementasi sistem OSS ini adalah untuk mempersingkat proses dan memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan tanpa harus mengunjungi kantor DPMPTSP Kabupaten Langkat. Pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat harus ditunjang dengan dana yang cukup besar. Dengan adanya dana tersebut, diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat yang ada di Kabupaten Langkat, khususnya di DPMPTSP.

### 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Terdapat permasalahan berkaitan dengan pendaftaran izin usaha melalui OSS. Tabel berikut merupakan data jumlah pendaftaran izin usaha melalui OSS Kabupaten Langkat periode Januari-September 2023.

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Pendaftaran Izin Berusaha Melalui OSS Kabupaten Langkat (Januari-September 2023)**

NO	JENIS IZIN USAHA	BULAN								
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep
1.	Perorangan	296	277	389	234	517	434	767	656	361
JUMLAH		3931								

Sumber: (DPMPTSP Kabupaten Langkat, 2023)

Jumlah masyarakat yang mendaftarkan izin usahanya (perorangan) melalui OSS di DMPMPPTSP Kabupaten Langkat mengalami tren yang fluktuatif tiap bulannya, hal ini dapat menunjukkan bahwa masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPPTSP terkait sistem OSS sehingga menyebabkan naik turunnya jumlah masyarakat yang mendaftarkan surat izin usahanya melalui sistem OSS tersebut.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan inovasi OSS. Penelitian Liatosa Yundrina yang berjudul "Implementasi Kebijakan Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang" hasil penelitian menunjukkan bahwa, Akselerasi penerapan OSS RBA di daerah membutuhkan dukungan kepastian dan kelengkapan kebijakan dan sistem digital Pusat. Ketidaklengkapan substansi pengaturan dalam sejumlah PP, belum terbitnya ketentuan teknis (yang masih didelegasikan ke peraturan menteri), dan proses integrasi antar sistem belum optimal menjadi hambatan bagi daerah untuk menindaklanjuti dan menerapkan OSS RBA secara cepat. Sementara pada level daerah, Pemda menghadapi sejumlah tantangan, baik pada aspek regulasi dan kelembagaan, maupun digitalisasi (Yundrina, 2023). Penelitian Khairani, Muchlis Hamdi, dan Muhadam Labolo yang berjudul "Implementasi Kebijakan Sistem Perizinan *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muaro Jambi" hasil penelitian menunjukkan bahwa, implementasi kebijakan Sistem Perizinan Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Publik di DPM-PTSP Kabupaten Muaro Jambi belum berjalan dengan baik yang dapat dilihat dari produktivitas, linearitas dan efisiensi (Khairani et al., 2022). Penelitian Faridah Juliana Sari Naipospos yang berjudul "Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan", hasil penelitian menunjukkan bahwa, Efektivitas Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan sudah berjalan dengan efektif namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya (Naipos-Pos, 2021). Penelitian Yulistia Akni, Augustin Rina Herawati dan Dyah Hariani yang berjudul "Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora" hasil penelitian menunjukkan bahwa, pelayanan perizinan melalui sistem Online Single Submission (OSS) ini belum dikatakan efektif, karena masih terdapat beberapa kendala yang ditemui (Akni et al., 2022). Terakhir, penelitian Anak Agung Gede Oka Wisnumurti yang berjudul "Efektifitas Pelaksanaan Kebijakan Pendaftaran Izin Usaha UMKM Secara Digital melalui *Online Single Submission* (OSS) di Kota Denpasar" hasil penelitian menunjukkan bahwa, di Kota Denpasar berdasarkan kategorisasi telah tercapai dan terlaksana dengan baik, meskipun hasil tersebut belum maksimal. Karena terkendala oleh pandemi Covid-19 yang terjadi sejak tahun 2020, kurangnya pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar dalam memberikan Layanan Pendampingan OSS kepada pelaku usaha di Kota Denpasar (Wisnumurti, 2022).

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Terdapat perbedaan penelitian ini terhadap penelitian terdahulu, dimana lokasi penelitian yang dilakukan di Kabupaten Langkat. Teori yang digunakan oleh penulis menggunakan teori Efektivitas menurut Makmur yang terdiri dari empat dimensi yaitu, Ketepatan Penentuan Waktu, Ketepatan Perhitungan Biaya, Ketepatan Dalam Menentukan Tujuan, Ketepatan Sasaran (Makmur, 2011).

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas Sistem OSS dalam pembuatan surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Langkat, faktor pendukung dan faktor penghambat, serta upaya mengatasi faktor-faktor penghambat sistem OSS tersebut.

### **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai sosial yang dimaksudkan untuk mengeksplorasi dan mengklarifikasi suatu kejadian atau fenomena dan kenyataan sosial. Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang berdasar pada postpositivisme, yang dipakai untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (Sugiyono, 2015).

Penulis mengumpulkan observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai dengan apa yang dijelaskan Simangungsong (Simangungsong, 2017). Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 20 informan yang terdiri dari, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Langkat, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim, Promosi dan Pengendalian Penanaman Modal, Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan Informasi dan Pelaporan, Tokoh Pengusaha sebanyak lima orang, dan Tokoh Masyarakat sebanyak sepuluh orang.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1. Efektivitas Sistem OSS (*One Single Submission*) Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Di Dpmptsp Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara**

##### **3.1.1. Ketepatan Penentuan Waktu**

Ketepatan waktu dalam sistem OSS (*Online Single Submission*) merupakan faktor krusial untuk memastikan efisiensi dan kepercayaan dalam proses perizinan yang disediakan. Di DPMPTSP Kabupaten Langkat, sistem OSS telah dilengkapi dengan fitur monitoring real-time untuk memantau dan melacak kemajuan setiap permohonan surat izin usaha. Fitur ini memungkinkan deteksi dini terhadap potensi penundaan atau kendala dalam proses perizinan, sehingga langkah-langkah korektif dapat segera diambil. Implementasi ini dilakukan untuk memastikan proses perizinan berjalan efektif dan efisien.

Pemantauan dan evaluasi berkala oleh DPMPTSP Kabupaten Langkat menunjukkan komitmen mereka dalam meningkatkan ketepatan waktu layanan OSS, yang diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan pelaku usaha terhadap sistem ini. Wawancara dengan

pejabat terkait, seperti Kepala Dinas DPMPTSP dan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, menegaskan bahwa sistem OSS diimplementasikan dengan tujuan utama efisiensi, transparansi, dan keadilan dalam pelayanan. Pengalaman positif dari pelaku usaha juga mencerminkan peningkatan kecepatan proses perizinan dibandingkan metode konvensional.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa proses pembuatan surat izin melalui sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Langkat sudah tepat dan efisien. Pemohon yang dapat melengkapi berkas yang diperlukan dengan baik akan mendapatkan surat izin usaha dalam waktu kurang dari satu jam. Sistem OSS, dengan segala keunggulannya, memungkinkan pemohon untuk mendaftarkan dan memperoleh surat izin usaha dengan cepat, asalkan persyaratan dokumen terpenuhi secara lengkap.

### **3.1.2 Ketepatan Perhitungan Biaya**

Pemanfaatan biaya yang tepat dalam implementasi Sistem OSS (Online Single Submission) sangat penting untuk mencapai efisiensi dan keberhasilan dalam proses perizinan dan administrasi di DPMPTSP Kabupaten Langkat. Penggunaan biaya mencakup pengembangan sistem, pelatihan pengguna, promosi dan sosialisasi, dukungan teknis, serta pemeliharaan sistem. Evaluasi kinerja Sistem OSS dilakukan secara berkala oleh DPMPTSP Kabupaten Langkat untuk mengukur Return on Investment (ROI), meliputi efisiensi proses perizinan, tingkat kepuasan pengguna, penghematan biaya, dan manfaat lainnya yang diperoleh dari implementasi sistem OSS yang telah digunakan oleh masyarakat Kabupaten Langkat.

Dalam wawancara, informan yang dipilih adalah Sekretaris Dinas DPMPTSP dan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP. Sekretaris Dinas DPMPTSP, Bapak Nuansyah Harahap, S.STP, M.AP, menjelaskan pentingnya efisiensi dan pengukuran pengeluaran dalam penggunaan sistem OSS, termasuk biaya perangkat lunak, perangkat keras, integrasi sistem, pelatihan pegawai, dan konsultasi ahli. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Bapak Indra Ashari, S.STP, M.AP, menambahkan bahwa meskipun biaya yang dikeluarkan signifikan, manfaat yang diberikan oleh sistem OSS seperti penghematan waktu, efisiensi proses, pengurangan kesalahan, dan peningkatan pelayanan memberikan nilai tambah yang besar.

Berdasarkan analisis wawancara, dapat disimpulkan bahwa proses pembuatan surat izin usaha melalui sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Langkat tidak dipungut biaya. Namun, biaya yang dikeluarkan oleh DPMPTSP mencakup operasional pelatihan dan perawatan inventaris dinas terkait sistem OSS. Hal ini menunjukkan komitmen DPMPTSP dalam memastikan pengimplementasian sistem OSS berjalan dengan efisien dan efektif, memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan pelaku usaha di Kabupaten Langkat.

### **3.1.3 Ketepatan Dalam Menentukan Tujuan**

Penentuan tujuan yang tepat dalam Sistem OSS (Online Single Submission) sangat penting untuk memastikan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan dalam proses perizinan. Tujuan utama dari Sistem OSS adalah mempercepat proses perizinan dengan menyediakan platform online yang memungkinkan pemohon mengajukan dan mengurus izin secara elektronik, sehingga mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan keterbukaan dan transparansi dalam proses perizinan dengan memberikan akses lebih luas kepada pemohon dan

masyarakat umum untuk melihat status permohonan, persyaratan, dan regulasi terkait izin tertentu, khususnya pembuatan surat izin usaha.

Wawancara dengan para informan seperti Kepala Dinas DPMPTSP, Sekretaris Dinas DPMPTSP, dan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP menunjukkan bahwa sistem ini bertujuan meningkatkan efisiensi proses perizinan dan regulasi usaha melalui platform online yang terintegrasi. Sistem OSS membantu menyederhanakan proses perizinan, mengurangi biaya administrasi, meminimalkan potensi kesalahan, dan menghemat waktu. Selain itu, sistem ini juga diharapkan dapat mendorong investasi dan pengembangan usaha di Kabupaten Langkat, dengan membuat proses perizinan lebih cepat dan efisien, sehingga tidak menjadi hambatan bagi pelaku usaha.

Berdasarkan analisis wawancara, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari proses perizinan melalui Sistem OSS adalah untuk mendorong pengembangan usaha di Kabupaten Langkat. Dengan memprioritaskan tujuan-tujuan ini dalam pengembangan dan implementasi Sistem OSS, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan perizinan serta memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat di Kabupaten Langkat.

#### **3.1.4. Ketepatan Sasaran**

Implementasi OSS secara luas cenderung meningkatkan efisiensi dalam proses perizinan usaha. Dengan adanya platform digital yang terintegrasi, pengusaha dapat mengajukan permohonan perizinan secara online, mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk proses tersebut. Sejauh ini di Kabupaten Langkat sendiri, sistem OSS telah sangat membantu berbagai pengusaha untuk mengurus surat izin usahanya dengan mudah.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan tokoh pengusaha, Bapak Tengku Sayed (Amanah Rent) pada Jumat, 19 Januari 2024 di Sultan Cafe Kabupaten Langkat, dijelaskan bahwa tingkat kesadaran pengusaha terkait keberadaan OSS semakin tinggi. Banyak pengusaha menyadari bahwa OSS adalah platform digital yang memfasilitasi proses perizinan usaha secara online, sehingga mempermudah dan mempercepat proses tersebut.

Berdasarkan analisis wawancara, dapat disimpulkan bahwa sistem OSS telah dikenal luas oleh pengusaha di Kabupaten Langkat. Sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Langkat telah menghasilkan hasil yang baik, membuat sistem ini tidak asing lagi bagi para pengusaha.

### **3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Sistem OSS (*One Single Submission*) Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha di DPMPTSP Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara**

Efektivitas Sistem OSS (*Online Single Submission*) dalam pembuatan surat izin usaha di DPMPTSP Kabupaten Langkat didukung oleh faktor internal dan eksternal. Faktor pendukung internal meliputi kebijakan pemerintah yang mendukung pelaksanaan sistem, kolaborasi antar bidang terkait, serta adanya tim implementasi yang kompeten. Dukungan eksternal berasal dari partisipasi aktif masyarakat dan pemangku kepentingan, serta kebijakan dan infrastruktur yang memadai dari pemerintah pusat. Namun, terdapat pula faktor penghambat yang berasal dari resistensi internal terhadap perubahan dan pelatihan yang kurang efektif, serta regulasi yang kompleks dan kurangnya pemahaman teknis dari pihak eksternal. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut dalam

memberikan pelatihan yang efektif dan sosialisasi yang mendalam untuk memastikan keberhasilan implementasi sistem OSS di Kabupaten Langkat.

### **3.3. Upaya Mengatasi Faktor-Faktor Penghambat Efektivitas Sistem OSS (*One Single Submission*) Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha di DPMPTSP Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara**

Untuk mengatasi faktor penghambat internal ini, DPMPTSP Kabupaten Langkat telah melakukan beberapa upaya. Salah satunya adalah melakukan rotasi pegawai untuk memastikan mereka memahami manfaat dan prosedur OSS secara menyeluruh. Selain itu, DPMPTSP juga telah membentuk tim dukungan teknis internal yang terampil dan responsif untuk menangani masalah teknis serta memberikan pelatihan lanjutan. Mereka juga melakukan pengukuran kinerja sistem OSS secara berkala dan mengumpulkan umpan balik dari pengguna internal untuk perbaikan terus-menerus. Di sisi eksternal, dukungan masyarakat dan pelaku usaha sangat penting untuk efektivitas sistem OSS. Kepala Dinas DPMPTSP menekankan bahwa partisipasi aktif dari perusahaan, pengusaha kecil dan menengah, serta investor sangat berpengaruh dalam memastikan sistem OSS memenuhi kebutuhan mereka. Namun, regulasi yang kompleks dan berbelit-belit sering menjadi penghambat utama bagi pelaku usaha dalam memahami persyaratan yang berlaku dan mengadaptasi proses bisnis mereka dengan sistem OSS yang baru. Hambatan teknis dalam menggunakan platform digital juga menjadi tantangan bagi beberapa pengusaha atau anggota masyarakat.

Untuk mengatasi faktor penghambat eksternal ini, penulis menemukan bahwa perlu adanya panduan penggunaan OSS dan prosedur yang jelas serta mudah dipahami oleh seluruh pemohon. Dokumentasi yang baik akan membantu meminimalkan kesalahan dan meningkatkan efisiensi penggunaan sistem. Selain itu, integrasi yang baik antara OSS dan sistem internal masyarakat juga penting untuk mengurangi hambatan teknis. DPMPTSP berusaha mempromosikan sistem OSS ini dengan bekerja sama dengan lembaga pendidikan untuk meningkatkan literasi digital dan keterampilan teknologi di kalangan masyarakat. Penulis juga mencatat bahwa untuk menciptakan budaya yang mendukung inovasi dan teknologi baru di DPMPTSP, perlu adanya kolaborasi dengan asosiasi bisnis, kamar dagang, dan komunitas bisnis lokal. Mereka dapat menjadi agen penghubung yang efektif untuk menyampaikan informasi tentang sistem OSS kepada anggotanya dan memfasilitasi pemahaman yang lebih baik. Selain itu, DPMPTSP berusaha menciptakan budaya yang terbuka terhadap perubahan dan inovasi di antara pegawainya dengan memperkuat kesadaran akan pentingnya adaptasi terhadap teknologi baru.

### **3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Selama melaksanakan penelitian penulis telah menemukan hal yang sama dengan penelitian terdahulu, dimana temuan penelitian penulis adalah bahwa sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Langkat dinilai efektif dalam meningkatkan proses pembuatan surat izin usaha dengan adanya peningkatan kecepatan, kemudahan, dan transparansi dalam pengajuan serta pengurusan izin usaha. Hal ini berbeda dengan penelitian dari Yulistia Akni, Augustin Rina Herawati dan Dyah Hariani dimana temuan penelitian yang dilakukan oleh mereka bahwa, pelayanan perizinan melalui sistem Online Single Submission (OSS) ini belum dikatakan efektif, karena masih terdapat beberapa kendala yang ditemui (Akni et al., 2022). Kemudian penelitian dari Khairani, Muchlis Hamdi, dan Muhadam Labolo yang menunjukkan bahwa, implementasi kebijakan Sistem Perizinan Online Single

Submission (OSS) dalam Pelayanan Publik di DPM-PTSP Kabupaten Muaro Jambi belum berjalan dengan baik yang dapat dilihat dari produktivitas, linearitas dan efisiensi (Khairani et al., 2022). Kemudian, penelitian Anak Agung Gede Oka Wisnumurti yang menunjukkan bahwa, di Kota Denpasar berdasarkan kategorisasi telah tercapai dan terlaksana dengan baik, meskipun hasil tersebut belum maksimal. Karena terkendala oleh pandemi Covid-19 yang terjadi sejak tahun 2020, kurangnya pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar dalam memberikan Layanan Pendampingan OSS kepada pelaku usaha di Kota Denpasar (Wisnumurti, 2022).

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh penulis, mengungkap bahwa implementasi OSS telah meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi perizinan usaha. Sistem ini mempermudah proses perizinan yang sebelumnya rumit dan memakan waktu lama, dengan kelengkapan berkas pemohon sebagai faktor utama dalam ketepatan waktu penerbitan izin. Strategi sosialisasi melalui media digital dan pelatihan pegawai menjadi prioritas untuk mendukung keberhasilan sistem ini. Faktor pendukung utama adalah kolaborasi yang baik antara pegawai dan dukungan dari pemohon serta pemerintah, sementara hambatan utama adalah resistensi terhadap perubahan dan kurangnya pemahaman teknologi. Untuk mengatasi hambatan tersebut, DPMPPTSP telah membentuk tim teknis internal, meningkatkan integrasi dengan masyarakat, dan bekerja sama dengan lembaga pendidikan untuk meningkatkan literasi digital. Sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga pendidikan diharapkan mendorong pertumbuhan ekonomi digital dan meningkatkan kualitas layanan perizinan di Kabupaten Langkat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan inovasi OSS agar dapat memberikan masukan yang lebih luas.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kabupaten Langkat beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Akni, Y., Herawati, A. R., & Hariani, D. (2022). Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 01, 1–7.
- DPMPPTSP Kabupaten Langkat. (2023).
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (n.d.). Retrieved May 27, 2023, from [https://www.kominfo.go.id/content/detail/10862/teknologi-masyarakat-indonesia-malas-baca-tapi-cerewet-di-medsos/0/sorotan\\_media](https://www.kominfo.go.id/content/detail/10862/teknologi-masyarakat-indonesia-malas-baca-tapi-cerewet-di-medsos/0/sorotan_media)

- Khairani, Hamdi, M., & Labolo, M. (2022). Implementasi Kebijakan Sistem Perizinan Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muaro Jambi. *Journal of Government Studies*, 1(1), 30–45.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Lembaga Pengawasan*. PT. Refika Aditama.
- Manaf, A., Kusbandrijo, B., & Puspanigtyas, A. (2023). *Efektivitas Penerapan Digitalisasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Studi Di Desa Marga Mulya Kabupaten Ogan Komering Ulu*. 3(3), 189–195.
- Naipos-Pos, F. J. S. (2021). Efektivitas Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial Dan Politik [JIMSIPOL]*, 1(4), 1–10.
- OSS - Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. (n.d.). Retrieved June 28, 2024, from <https://oss.go.id/>
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. (n.d.).
- Ramelan, A., Laksono, P. W., & Illahi, G. R. (2023). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulang Bawang. *Seminar Nasional PPI Universitas Andalas*, 1(Kebumihan dan Energi), 63–67. <http://seminasppi.pasca.unand.ac.id/index.php/seminasppi/article/view/21>
- Rusli, Z., Yuliani, F., Sulistianingsih, E., & Sadad, A. (2012). Pemberdayaan Masyarakat Miskin Melalui Program Usaha Ekonomi Desa-Simpan Pinjam (UED-SP). *Jurnal Kebijakan Publik*, 3(2), 59–141.
- Simangungsong, F. (2017). *Metode Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wisnumurti, A. A. G. O. (2022). Efektifitas Pelaksanaan Kebijakan Pendaftaran Izin Usaha UMKM Secara Digital melalui Online Single Submission (OSS) di Kota Denpasar. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(12), 5441–5446. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i12.1230>
- Yundrina, L. (2023). Implementasi Kebijakan Online Single Submission Risk Based Approach (Oss Rba) di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang. *Journal on Education*, 5(3), 9855–9868. <https://www.jonedu.org/index.php/joe/article/view/1804>