EFEKTIVITAS KEBIJAKAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)* DALAM PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR PROVINSI SULAWESI SELATAN

Kayla Novisha Maharani A.
NPP. 33.0926
Program Studi Studi Kebijakan Publik
Email: kaylanovishaz@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Anwar Rosshad, SH, M.Si
Email: rosshadanwar@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement: *The implementation of the Online Single Submission (OSS) policy in business licensing services at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Makassar City has not yet been fully optimal. Although OSS is designed to simplify licensing procedures and improve ease of doing business, its implementation still faces several challenges, such as limited understanding among both officials and business actors, system-related constraints, and suboptimal coordination among regional apparatus organizations.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the effectiveness of the OSS policy in business licensing services at DPMPTSP Makassar City.* ***Method:*** *This study employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Informants were selected purposively and consist of DPMPTSP officials and business actors. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles and Huberman, including data reduction, data display, and conclusion drawing. This study applies Riant Nugroho's policy effectiveness theory, which consists of five indicators: policy accuracy, implementer accuracy, target accuracy, environmental accuracy, and process accuracy.* ***Result:*** *The findings show that the implementation of OSS at DPMPTSP Makassar City has not yet been fully effective. Several indicators have been implemented relatively well, such as clear policy objectives and regulatory support; however, there are still obstacles in the service process, particularly dependence on the central OSS system and suboptimal crOSS-sector coordination, which become major barriers in licensing services, especially when system disruptions occur and when technical recommendations from related agencies are delayed.* ***Conclusion:*** *Overall, although improvement efforts have been made in OSS implementation, its effectiveness is still not optimal. Therefore, strengthening inter-agency coordination, improving bureaucratic capacity, and enhancing the reliability of the OSS system are necessary to ensure that the goals of simplifying licensing and improving ease of doing business can be fully achieved. The study concludes that the implementation of the OSS policy in business licensing services at DPMPTSP Makassar City has not been effective.*

Keywords: OSS, policy effectiveness, public service, business licensing

ABSTRAK

Permasalahan: Penerapan kebijakan Online Single Submission (*OSS*) dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar belum sepenuhnya berjalan optimal. Meskipun *OSS* dirancang untuk menyederhanakan proses perizinan dan meningkatkan kemudahan berusaha, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala seperti keterbatasan pemahaman aparatur dan pelaku usaha, kendala sistem, serta belum optimalnya koordinasi antar organisasi perangkat daerah. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kebijakan *OSS* dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Makassar. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari aparatur DPMPTSP dan pelaku usaha yang dipilih secara purposive. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas kebijakan menurut Riant Nugroho yang meliputi lima indikator, yaitu tepat kebijakan, tepat pelaksana, tepat target, tepat lingkungan, dan tepat proses. **Hasil:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan *OSS* di DPMPTSP Kota Makassar belum sepenuhnya efektif. Beberapa indikator telah berjalan cukup baik, seperti kejelasan tujuan kebijakan dan dukungan regulasi, namun masih terdapat kendala pada proses pelayanan, khususnya terkait ketergantungan terhadap sistem *OSS* pusat serta belum optimalnya koordinasi lintas sektor yang menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, terutama ketika terjadi gangguan sistem dan keterlambatan rekomendasi teknis dari instansi terkait. **Kesimpulan:** Secara keseluruhan, meskipun terdapat upaya perbaikan dalam implementasi *OSS*, efektivitas pelaksanaannya masih belum maksimal sehingga diperlukan penguatan koordinasi antarinstansi, peningkatan kapasitas sumber daya aparatur, serta peningkatan keandalan sistem *OSS* agar tujuan penyederhanaan perizinan dan peningkatan kemudahan berusaha dapat tercapai secara lebih optimal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan kebijakan *OSS* dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Makassar belum berjalan efektif.

Kata Kunci: *OSS*, Efektivitas Kebijakan, Pelayanan Publik, Perizinan Berusaha

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan globalisasi dan revolusi industri 4.0 mendorong pemerintah untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, akuntabel, dan berbasis teknologi informasi. Dalam sektor perizinan berusaha, sistem pelayanan konvensional yang cenderung rumit, memakan waktu, dan melibatkan banyak tahapan birokrasi dinilai kurang efektif dalam mendukung iklim investasi. Desain kebijakan perizinan yang terintegrasi dan berbasis teknologi menjadi sangat krusial untuk mengatasi problem klasik birokrasi yang lamban, berbelit, dan tumpang tindih (Leonardi & Tundjung, 2025). Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi melalui konsep *e-government* menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan teknologi informasi mampu mempercepat proses pelayanan sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Basuki, 2020). Sebagai bentuk reformasi pelayanan perizinan, Pemerintah Indonesia meluncurkan kebijakan *Online Single Submission* (*OSS*) pada 9 Agustus 2021. *OSS* merupakan sistem perizinan berusaha terintegrasi berbasis elektronik yang bertujuan

menyederhanakan prosedur perizinan, meningkatkan kemudahan berusaha, serta mendukung terciptanya iklim investasi yang kondusif. Sistem ini memungkinkan pelaku usaha mengurus perizinan secara daring melalui satu platform yang terintegrasi antara pemerintah pusat dan daerah sehingga proses perizinan menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien (*OSS*, 2021).Penerapan *OSS* di Kota Makassar oleh DPMPTSP sebagai sistem utama pelayanan perizinan berusaha. Implementasinya mampu mempercepat penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan meningkatkan jumlah izin yang diterbitkan, yaitu dari 14.742 izin pada tahun 2021 menjadi 44.799 izin pada tahun 2023. Namun, pada tahun 2024 jumlah izin menurun menjadi 42.048 izin, yang menunjukkan masih adanya berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan *OSS* (DPMPTSP Kota Makassar, 2024).

Selain itu, masih ditemukan sejumlah kendala, seperti perlunya peningkatan pemahaman aparatur dan pelaku usaha terhadap sistem *OSS*, penguatan koordinasi antarinstansi, serta adanya pengaduan masyarakat yang melewati batas waktu penyelesaian. Program *OSS* berhasil menyederhanakan prosedur, tetapi efektivitasnya terbatas oleh rendahnya literasi digital pengguna, hambatan infrastruktur, dan kapasitas sumber daya manusia (Adyati & Ahmad, 2025). Kesenjangan antara regulasi pusat dan daerah juga menjadi kendala serius, seperti yang diidentifikasi dimana inkonsistensi hukum yang menyebabkan ambiguitas yurisdiksi dan menghambat pelaksanaan *OSS*-RBA (Fadlan & Chikita, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas *OSS* tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia, dukungan organisasi, dan koordinasi antarinstansi (DPMPTSP Kota Makassar, 2025). Literatur tentang kapasitas kebijakan menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan publik di tingkat lokal sangat bergantung pada kapasitas institusional, kemampuan adaptasi implementasi, dan keterlekatan sosial (Fiestiandani et al., 2026). Memastikan fondasi regulasi yang kuat serta mekanisme yang terintegrasi dan transparan merupakan langkah kunci untuk meningkatkan kepastian hukum dan daya saing ekonomi (Rachmania et al., 2025). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas kebijakan *OSS* dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Makassar serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Kajian mengenai Online Single Submission (*OSS*) telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan berbagai perspektif dan pendekatan. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada implementasi kebijakan, evaluasi program pelayanan perizinan, strategi pengembangan *e-government*, serta aspek hukum dalam penyelenggaraan *OSS*. Hasil penelitian tersebut umumnya menunjukkan bahwa penerapan *OSS* mampu meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan, namun masih menghadapi berbagai kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, gangguan sistem, kurang optimalnya sosialisasi, serta lemahnya koordinasi antarinstansi.

Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu diisi. Pertama, secara teoritis (*theoretical gap*), penelitian terdahulu umumnya menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, teori evaluasi kebijakan William N. Dunn, teori strategi *e-government*, maupun pendekatan yuridis empiris. Sementara itu, penelitian yang secara khusus menganalisis efektivitas kebijakan *OSS* menggunakan teori efektivitas kebijakan Riant Nugroho masih relatif terbatas. Padahal teori tersebut menawarkan perspektif yang lebih komprehensif karena menilai efektivitas kebijakan melalui lima dimensi yang saling berkaitan, yaitu tepat kebijakan, tepat pelaksana, tepat target, tepat lingkungan, dan tepat proses. Kedua, secara kontekstual (*contextual gap*), sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada daerah yang memiliki karakteristik birokrasi, tingkat perkembangan ekonomi, dan kompleksitas pelayanan yang berbeda dengan Kota Makassar. Sebagai kota metropolitan dan pusat pertumbuhan ekonomi di Kawasan Timur Indonesia, Kota Makassar memiliki

jumlah pelaku usaha yang lebih besar, aktivitas investasi yang lebih tinggi, serta tingkat heterogenitas masyarakat yang lebih kompleks dibandingkan daerah penelitian sebelumnya. Kondisi tersebut menyebabkan tantangan implementasi *OSS* di Kota Makassar memiliki karakteristik yang berbeda dan memerlukan kajian tersendiri. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan teoritis dan kesenjangan kontekstual melalui analisis efektivitas kebijakan *OSS* menggunakan teori efektivitas kebijakan Riant Nugroho pada konteks pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Makassar.

1.3. Urgensi Penelitian

Urgensi penelitian ini didasarkan pada pentingnya keberadaan sistem *OSS* sebagai instrumen utama pemerintah dalam mewujudkan kemudahan berusaha dan peningkatan investasi daerah. Keberhasilan implementasi *OSS* tidak hanya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, tetapi juga berdampak langsung terhadap tingkat kepercayaan investor, pertumbuhan ekonomi daerah, serta daya saing wilayah dalam menarik investasi. Kota Makassar merupakan salah satu pusat kegiatan ekonomi terbesar di Indonesia bagian timur yang memiliki tingkat mobilitas investasi dan aktivitas usaha yang tinggi. Dalam kondisi tersebut, pelayanan perizinan yang cepat, mudah, dan transparan menjadi kebutuhan mendasar bagi pelaku usaha. Apabila pelayanan perizinan tidak berjalan secara efektif, maka berpotensi menimbulkan hambatan investasi, menurunkan kepuasan masyarakat, serta mengurangi kepercayaan pelaku usaha terhadap pemerintah daerah.

Urgensi penelitian ini juga diperkuat oleh adanya penurunan jumlah izin yang diterbitkan melalui *OSS* pada tahun 2024 dibandingkan tahun sebelumnya. Meskipun penurunan tersebut tidak secara langsung menunjukkan kegagalan kebijakan, kondisi tersebut menjadi indikasi perlunya evaluasi lebih mendalam terhadap efektivitas pelaksanaan *OSS* di Kota Makassar. Selain itu, masih ditemukannya pengaduan masyarakat yang melewati batas waktu penyelesaian menunjukkan bahwa terdapat aspek pelayanan yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai efektivitas kebijakan *OSS* sekaligus menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan yang lebih tepat sasaran. Secara akademis, penelitian ini juga penting karena dapat memperkaya kajian mengenai efektivitas kebijakan publik, khususnya dalam bidang digitalisasi pelayanan perizinan. Sementara secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi DPMPTSP Kota Makassar dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis *OSS*.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai Online Single Submission (*OSS*) telah banyak dilakukan dengan fokus kajian yang beragam. Lestari et al. (2024) meneliti implementasi kebijakan *OSS* pada pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kabupaten Serang menggunakan teori implementasi George C. Edward III, dan menemukan bahwa implementasi belum optimal akibat keterbatasan sosialisasi, anggaran, dan sarana pendukung. Nur et al. (2024) mengevaluasi efektivitas pelayanan perizinan online melalui *OSS* di Kabupaten Sintang, dengan hasil bahwa layanan sudah cukup efektif, transparan, dan responsif, meskipun masih terkendala jaringan internet. Khanna et al. (2024) mengkaji pelaksanaan *OSS* dari perspektif yuridis empiris dalam rangka percepatan perizinan berusaha di Kabupaten Tabanan, dan menemukan bahwa implementasi telah sesuai regulasi namun masih dipengaruhi keterbatasan SDM, sarana prasarana, serta kendala teknis sistem. Hapsari dan Meirinawati (2024) meneliti strategi peningkatan pelayanan publik berbasis e-government melalui *OSS* di

Kabupaten Sidoarjo, dan menemukan bahwa strategi berjalan baik melalui pelatihan, sosialisasi, peningkatan jaringan, serta dukungan pimpinan, meskipun masih terdapat keterbatasan fitur layanan. Sementara itu, Orywika et al. (2021) meneliti pengaruh penerapan *OSS* terhadap perilaku birokrasi, pelaku usaha, dan percepatan investasi di Kabupaten Bangka Selatan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan hasil bahwa *OSS* berpengaruh positif terhadap percepatan investasi. Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, kajian *OSS* umumnya berfokus pada implementasi kebijakan, evaluasi efektivitas layanan, strategi pelayanan digital, aspek hukum, serta dampaknya terhadap investasi, sehingga penelitian ini berbeda karena menitikberatkan pada analisis efektivitas kebijakan *OSS* menggunakan teori Riant Nugroho dalam konteks pelayanan perizinan berusaha di Kota Makassar.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan ilmiah penelitian ini terletak pada penggunaan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagai landasan analisis, yang belum digunakan pada penelitian-penelitian terdahulu mengenai Online Single Submission (*OSS*). Selain itu, penelitian ini berfokus pada efektivitas *OSS* di DPMPTSP Kota Makassar pasca pemberlakuan regulasi terbaru, sementara kajian serupa di wilayah Sulawesi Selatan masih relatif terbatas. Dari segi pendekatan, penelitian ini menggunakan teori efektivitas kebijakan dari Riant Nugroho yang terdiri atas lima dimensi, yaitu tepat kebijakan, tepat pelaksanaan, tepat target, tepat lingkungan, dan tepat proses. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini mampu memberikan analisis yang lebih komprehensif terhadap pelaksanaan *OSS* serta memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian administrasi publik dan perbaikan pelayanan perizinan berusaha di daerah (Nugroho, 2024).

1.6. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas kebijakan Online Single Submission (*OSS*) dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis efektivitas kebijakan *Online Single Submission* (*OSS*) dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Makassar. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan kondisi nyata, dinamika implementasi, serta kendala yang terjadi di lapangan secara mendalam dan kontekstual (Sugiyono, 2023; Suprajogo, 2017). Analisis penelitian menggunakan teori efektivitas kebijakan Riant Nugroho yang meliputi dimensi tepat kebijakan, tepat pelaksana, tepat target, tepat lingkungan, dan tepat proses (Nugroho, 2024). Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara serta data sekunder yang berasal dari dokumen, laporan, peraturan, dan literatur terkait (Sugiyono, 2023). Informan dipilih menggunakan *purposive sampling* dan berjumlah tujuh orang, yaitu Kepala DPMPTSP Kota Makassar sebagai informan kunci, dua Penata Kelola Pelayanan Perizinan, satu Operator *OSS*, dan tiga pelaku usaha. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Sugiyono, 2023). Keabsahan data diuji melalui kredibilitas, transferability, dependability, dan confirmability (Sugiyono,

2023). Penelitian dilaksanakan di DPMPTSP Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan, pada tahun 2025 hingga tahun 2026 mulai dari pengumpulan data lapangan hingga penyusunan laporan penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas kebijakan Online Single Submission (*OSS*) dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Makassar berdasarkan teori efektivitas kebijakan yang dikemukakan oleh Riant Nugroho. Teori ini menekankan lima dimensi efektivitas kebijakan, yaitu tepat kebijakan, tepat pelaksana, tepat target, tepat lingkungan, dan tepat proses, yang digunakan sebagai pisau analisis dalam menilai keberhasilan implementasi *OSS*. Adapun pembahasan hasil penelitian disajikan pada subbab berikut.

3.1. Tepat Kebijakan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tepat kebijakan telah terpenuhi melalui kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan serta kejelasan tujuan yang ingin dicapai. Kebijakan *OSS* mampu menjawab permasalahan pelayanan perizinan dengan menghadirkan sistem yang lebih terintegrasi, mudah diakses, dan didukung mekanisme verifikasi yang lebih ketat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa *OSS* tidak hanya berorientasi pada percepatan pelayanan, tetapi juga pada ketepatan, kepastian hukum, dan kesesuaian tata ruang.

Selain itu, *OSS* memiliki tujuan yang jelas, yaitu mempermudah perizinan berusaha melalui digitalisasi layanan, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta memperkuat transparansi dan kepastian hukum bagi pelaku usaha. Tujuan tersebut didukung oleh berbagai regulasi di tingkat pusat dan daerah yang menjadi landasan implementasi kebijakan. Penerapan *OSS* juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena seluruh proses perizinan terdokumentasi secara digital dan dapat ditelusuri dengan lebih mudah. Dengan demikian, kebijakan *OSS* dinilai telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha sekaligus mewujudkan tujuan pelayanan perizinan yang lebih efektif, transparan, dan terintegrasi di Kota Makassar.

3.2. Tepat Pelaksana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tepat pelaksana telah terpenuhi melalui kompetensi aparatur dan ketersediaan sumber daya yang memadai. Kompetensi aparatur terus ditingkatkan melalui kegiatan bimbingan teknis (bimtek) dan sosialisasi yang diselenggarakan oleh DPMPTSP maupun Kementerian Investasi/BKPM. Upaya tersebut bertujuan meningkatkan kemampuan pegawai dalam memahami regulasi, mengoperasikan sistem *OSS*, serta memberikan pelayanan dan pendampingan kepada masyarakat maupun pelaku usaha.

Selain itu, implementasi *OSS* didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, seperti komputer, laptop, jaringan internet, printer, router, serta ruang pelayanan yang menunjang operasional sistem. Seluruh fasilitas tersebut berada dalam kondisi baik sehingga mendukung proses pelayanan perizinan secara cepat dan terintegrasi. Dengan dukungan sumber daya manusia yang kompeten serta infrastruktur yang memadai, DPMPTSP Kota Makassar dinilai memiliki kapasitas yang baik dalam melaksanakan kebijakan *OSS* dan meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan berusaha.

3.3. Tepat Target

Dimensi tepat target dianalisis melalui indikator aksesibilitas dan tingkat adopsi sistem oleh pelaku usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *OSS* telah meningkatkan aksesibilitas pelayanan perizinan di Kota Makassar. Sistem yang dapat diakses secara daring memungkinkan pelaku usaha mengurus perizinan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor. Kemudahan penggunaan, efisiensi waktu dan biaya, serta responsivitas aparatur membuat *OSS* dinilai lebih praktis dan mudah dijangkau dibandingkan sistem perizinan sebelumnya.

Selain itu, tingkat adopsi *OSS* tergolong tinggi karena seluruh proses perizinan berusaha kini wajib dilakukan melalui sistem tersebut. Meskipun jumlah izin yang terbit pada tahun 2025 menurun menjadi 40.672 izin dibandingkan tahun sebelumnya, kondisi ini tidak menunjukkan rendahnya tingkat adopsi *OSS*. Penurunan tersebut justru dipengaruhi oleh penguatan mekanisme verifikasi dan persyaratan kesesuaian tata ruang sebelum izin diterbitkan. Dengan demikian, orientasi pelayanan tidak lagi berfokus pada kuantitas izin yang diterbitkan, tetapi pada kualitas, ketepatan, dan kepastian hukum izin yang dihasilkan. Temuan ini menunjukkan bahwa *OSS* tidak hanya berhasil meningkatkan kemudahan akses layanan, tetapi juga mendukung terciptanya tata kelola perizinan yang lebih tertib, akuntabel, dan berkelanjutan.

3.4 Tepat Lingkungan

Dimensi tepat lingkungan dianalisis melalui indikator dukungan politik dan koordinasi lintas OPD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *OSS* di Kota Makassar memperoleh dukungan politik yang kuat dari Pemerintah Kota dan DPRD. Dukungan tersebut tidak hanya berupa komitmen terhadap digitalisasi pelayanan perizinan, tetapi juga diwujudkan melalui penyediaan anggaran, penguatan regulasi, revisi kebijakan daerah yang menyesuaikan perkembangan *OSS*, serta pembentukan tim teknis dan tim pengawasan perizinan. Dukungan DPRD juga terlihat melalui fungsi pengawasan dan penguatan regulasi guna memastikan pelayanan *OSS* berjalan transparan, akuntabel, dan mendukung peningkatan investasi daerah.

Selain itu, koordinasi lintas OPD telah dilaksanakan melalui rapat koordinasi, pembentukan tim teknis, dan pemberian rekomendasi teknis sebelum izin diterbitkan. Mekanisme ini memungkinkan proses perizinan tidak hanya mempertimbangkan aspek administratif, tetapi juga aspek teknis sesuai bidang kewenangan masing-masing OPD. Meskipun demikian, koordinasi masih menghadapi kendala berupa panjangnya alur birokrasi dan banyaknya tahapan verifikasi yang dapat memperlambat proses penerbitan izin. Secara keseluruhan, dimensi tepat lingkungan dapat dinilai telah terpenuhi karena didukung oleh komitmen politik yang kuat serta koordinasi antar-OPD yang berjalan cukup baik dalam mendukung implementasi *OSS* di Kota Makassar.

3.5 Tepat Proses

Dimensi tepat proses dianalisis melalui indikator kualitas layanan dan ketepatan proses verifikasi perizinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *OSS* di DPMPTSP Kota Makassar dinilai cukup baik karena memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam pengurusan perizinan secara daring. Selain itu, keberadaan operator *OSS* membantu pelaku usaha ketika mengalami kendala penggunaan sistem. Meskipun demikian, kualitas layanan masih dipengaruhi oleh stabilitas server *OSS* yang dikelola secara terpusat. Ketika terjadi gangguan sistem, pelayanan dapat terhambat meskipun aparatur tetap menunjukkan responsivitas yang baik dalam memberikan informasi dan pendampingan kepada pengguna layanan.

Pada indikator ketepatan proses verifikasi perizinan, *OSS* menunjukkan peningkatan dari sisi kualitas dan akuntabilitas karena proses verifikasi kini dilakukan lebih ketat dan komprehensif, terutama terkait kesesuaian tata ruang dan lokasi usaha. Setiap permohonan izin tidak hanya melalui verifikasi administratif, tetapi juga pemeriksaan teknis serta verifikasi lanjutan terhadap rekomendasi OPD terkait sebelum izin diterbitkan. Mekanisme ini meningkatkan akurasi dan legalitas izin yang diterbitkan serta meminimalkan potensi pelanggaran. Namun, proses verifikasi yang lebih ketat berdampak pada bertambahnya waktu pelayanan, terutama karena belum terintegrasinya RDTR digital Kota Makassar dengan sistem *OSS*. Dengan demikian, dimensi tepat proses dapat dinilai telah berjalan baik dari sisi kualitas layanan dan ketepatan verifikasi, meskipun masih terdapat kendala pada aspek kecepatan pelayanan akibat keterbatasan integrasi sistem pendukung.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan Online Single Submission (*OSS*) dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Makassar telah berjalan cukup efektif berdasarkan dimensi tepat kebijakan, tepat pelaksana, tepat target, tepat lingkungan, dan tepat proses. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nur et al. (2024), Hapsari dan Meirinawati (2024), serta Orywika et al. (2021) yang menunjukkan bahwa *OSS* mampu meningkatkan kualitas pelayanan perizinan melalui kemudahan akses, pemanfaatan teknologi, dan percepatan pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian Lestari et al. (2024) dan Khanna et al. (2024) yang menemukan adanya kendala implementasi *OSS* berupa gangguan sistem dan ketergantungan terhadap sistem nasional. Namun, penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu karena menggunakan teori efektivitas kebijakan Riant Nugroho yang menganalisis *OSS* melalui lima dimensi efektivitas kebijakan. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa penurunan jumlah izin pada tahun 2024 tidak menunjukkan menurunnya efektivitas *OSS*, melainkan mencerminkan peningkatan kualitas verifikasi dan penerapan perizinan berbasis risiko yang lebih selektif. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan *OSS* tidak hanya diukur dari kuantitas izin yang diterbitkan, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelaku usaha.

3.7 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian ini menemukan beberapa faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan *OSS* di DPMPTSP Kota Makassar, yaitu gangguan sistem *OSS*, belum optimalnya Rencana Detail Tata Ruang (RDTR), serta koordinasi lintas OPD. Gangguan sistem *OSS* menjadi hambatan utama karena sistem dikelola secara terpusat oleh pemerintah pusat sehingga daerah tidak memiliki kendali penuh terhadap stabilitas sistem, yang berdampak pada terhentinya atau tertundanya proses pelayanan ketika terjadi gangguan dan menurunkan kepastian waktu pelayanan. Selain itu, RDTR yang belum terintegrasi dengan *OSS* menyebabkan proses verifikasi kesesuaian ruang masih dilakukan secara manual melalui OPD teknis, sehingga memperpanjang waktu pelayanan dan menunjukkan masih adanya ketergantungan pada proses manual serta belum optimalnya dukungan data digital. Sementara itu, koordinasi lintas OPD juga menjadi faktor penghambat karena proses perizinan harus melibatkan berbagai instansi sesuai kewenangan teknis masing-masing, sehingga alur birokrasi menjadi lebih panjang dan waktu verifikasi lebih lama, terutama pada perizinan berisiko menengah dan tinggi, dengan ketergantungan pada komunikasi antar instansi yang turut memengaruhi kelancaran proses perizinan.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kebijakan Online Single Submission (*OSS*) dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah berjalan cukup efektif. Efektivitas tersebut ditunjukkan melalui kesesuaian kebijakan dengan tujuan penyederhanaan pelayanan perizinan, dukungan aparatur dan sarana prasarana yang memadai, kemampuan sistem dalam menjangkau pelaku usaha sebagai sasaran kebijakan, adanya dukungan lingkungan kelembagaan dan regulasi, serta proses pelayanan yang lebih mudah, transparan, dan terintegrasi. Meskipun masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya seperti ketergantungan dengan sistem pusat, koordinasi antar-OPD yang belum efektif, serta RDTR yang belum terintegrasi secara digital, secara umum kebijakan *OSS* telah mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan perizinan berusaha di Kota Makassar.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup penelitian yang hanya berfokus pada efektivitas kebijakan Online Single Submission (*OSS*) di DPMPTSP Kota Makassar sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh daerah yang menerapkan sistem *OSS*. Selain itu, penelitian dilakukan dalam rentang waktu tertentu sehingga hanya menggambarkan kondisi implementasi kebijakan pada saat penelitian dilaksanakan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji efektivitas implementasi *OSS* pada daerah dengan karakteristik yang berbeda atau melakukan perbandingan antar daerah guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas kebijakan *OSS* dalam pelayanan perizinan berusaha. Selain itu, penelitian lanjutan dapat mengembangkan pendekatan kuantitatif atau mixed methods untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam dan terukur.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada DPMPTSP Kota Makassar beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta keluarga besar, teman-teman, civitas akademika Kampus IPDN, dan seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Adyati, D., & Ahmad, B. (2025). Evaluation of the Online Single Submission Service at the Investment and One-Stop Integrated Services Office in Bantaeng Regency, Indonesia. Journal of Management World, 2025(1), 358–362. Tersedia di: https://managementworld.online/index.php/mw/article/view/687

Basuki, J. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (Studi Kasus Sistem Online Layanan Administrasi Kemendagri).

Candra, Y., & Setiawan, F. (2024). Analisis efektivitas program balai latihan kerja (BLK) dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja pada bidang otomotif (studi kasus pada Balai Latihan Kerja Kota Palangka Raya). Jurnal Administrasi Publik (JAP), 10(1), 25–27.

Damayanti, M., Jeddawi, M., Arsyad, R., & Sahyana, Y. (2023). Implementation of online single

submission risk based approach (*OSS*-RBA) policy in business licensing. Indonesian Journal of Multidisciplinary Science, 3(2).
DPMPTSP Kota Makassar. (2024). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Tahun 2024.
DPMPTSP Kota Makassar. (2025). Laporan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Triwulan III Tahun 2025.
Fadlan, F., & Chikita, E. A. (2025). Legal aspects of digital business licensing: A mixed-methods analysis of the *OSS*-RBA in Indonesia's Batam Free Trade Zone. Arkus, 11(2). https://journals.indexcopernicus.com/search/article?articleId=4574859
Fiestiandani, I., Setijaningrum, E., Supeno, E., & Samad, S. (2026). Between bytes, being, and the bridging of boundaries: the human dimension of policy capacity in rural Indonesia's digital public service delivery. Cogent Social Sciences, 12(1), 2624790. https://doi.org/10.1080/23311886.2026.2624790
Hamdi, M., & Rahmah, M. (2026). Politik dan Manajemen Pemerintahan. Deepublish.
Hamid, H. (2020). Manajemen Pemerintahan Daerah. Makassar: Penerbit Garis Khatulistiwa.
Hapsari, M., & Meirinawati. (2024). Strategi dalam peningkatan pelayanan publik melalui layanan Online Single Submission (*OSS*) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Humaniora, 2(849), 849–862.
Khanna, I. K. A. D. H., Budiartha, I. N. P., & Widiati, I. A. P. (2024). Pelaksanaan Online Single Submission (*OSS*) dalam rangka percepatan perizinan berusaha di DPMPTSP Kabupaten Tabanan. Jurnal Analogi Hukum, 6(1), 72–78.
Lestari, N. S., Arenawati, & Stiawati, T. (2024). Implementasi kebijakan sistem Online Single Submission pada pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Serang. Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi.
Leonardi, L., & Tundjung, T. (2025). Reconstruction of business licensing governance through Online Single Submission (*OSS*) from the perspective of efficiency and legal certainty. IJLER: International Journal of Law and Education Research, 2(2), 1–18. https://ijler.umsida.ac.id/index.php/ijler/article/view/1391
Nugroho, R. (2024). Public Policy 7: Dinamika Kebijakan Publik, Analisis Kebijakan Publik, Manajemen Politik Kebijakan Publik, Etika Kebijakan Publik. PT. Elex Media Komputindo.
Nur, U., Putrianto, L. I., Nurhusna, I., & Nurhatia, R. (2024). Evaluasi program pelayanan perizinan Online Single Submission (*OSS*) di DPMPTSP Kabupaten Sintang. Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK), 5(3), 128–141.
Orywika, M. F., Lukman, S., & Kurniawati, L. (2021). Pengaruh penerapan *OSS* terhadap perilaku birokrasi dan pelaku usaha. Jurnal Adhikari, 1(2), 88–93.
Patarai, M. I. (2020). Kebijakan Publik Daerah: Posisi dan Dimensinya dalam Perspektif Desentralisasi Kebijakan. Makassar: DE LA MACCA.
Rachmania, S. N., Sukarmi, & Hadiyantina, S. (2025). Legal analysis of the ratio legis behind risk-based business licensing reform in Indonesia. Law and Safety, 96(1), 123–138. https://doi.org/10.32631/pb.2025.1.12
Setlight, M. M. M., Christine, J. J. G., Goni, A., & Azis, A. (2025). Analisis hukum pengaturan izin usaha dalam pemerintahan daerah di Indonesia. Jurnal Tana Mana, 6(1), 32–37.
Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
Suprajogo, T. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif.