



Optimalisasi Pelayanan Perizinan dengan Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Mempercepat Pembangunan di Kota Bima

Nurlaila^{1*}, Nurhasanah², Zuriatin³

¹Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Mbojo Bima, Indonesia

²Prodi Pendidikan Sosiologi, STKIP Bima, Indonesia

³Prodi Sejarah, STKIP Taman Siswa Bima, Indonesia

*Korespondensi penulis: lailaamin975@gmail.com

Abstract. *This study aims to evaluate the effectiveness of the Online Single Submission (OSS) system in enhancing licensing services and accelerating development in Bima City. Employing a qualitative descriptive approach, the research collected data through interviews, observations, and documentation, analyzing the implementation of OSS at the Investment and Integrated One-Stop Service Office (DPMPTSP). The results indicate that the implementation of OSS has improved the speed, accuracy, transparency, and accessibility of licensing services. The licensing process, which previously took a long time, can now be completed within a maximum of one week. Digital socialization and real-time tracking features have also improved public understanding and reduced misuse of authority. However, the effectiveness of OSS is still hindered by several challenges, such as limited staff, inadequate budget, technical disruptions, and digital divides. Technical issues like system and network disruptions, along with resistance to change, further obstruct the process. To address these challenges, improvements in technology infrastructure, competency training, and increased transparency are required. Overall, although OSS has had a positive impact, further efforts are needed to overcome existing challenges to ensure the system's optimization in supporting the acceleration of development in Bima City.*

Keywords: *Optimization, Licensing Services, Development, OSS.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) dalam meningkatkan pelayanan perizinan dan mempercepat pembangunan di Kota Bima. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta menganalisis penerapan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS telah meningkatkan kecepatan, akurasi, transparansi, dan keterjangkauan layanan perizinan. Proses perizinan yang sebelumnya memerlukan waktu lama kini dapat diselesaikan dalam waktu paling lama satu minggu. Sosialisasi digital dan fitur pelacakan real-time juga memperbaiki pemahaman masyarakat dan mengurangi penyalahgunaan wewenang. Namun, efektivitas OSS masih terhambat oleh beberapa tantangan seperti keterbatasan petugas, anggaran yang tidak memadai, gangguan teknis, dan kesenjangan digital. Masalah teknis seperti gangguan sistem dan jaringan serta resistensi terhadap perubahan juga menghambat proses. Untuk mengatasi kendala ini, diperlukan perbaikan infrastruktur teknologi, pelatihan kompetensi, dan peningkatan transparansi. Secara keseluruhan, meskipun OSS telah memberikan dampak positif, upaya lebih lanjut diperlukan untuk mengatasi tantangan yang ada guna memastikan optimalisasi sistem dalam mendukung percepatan pembangunan di Kota Bima.

Kata Kunci: Optimalisasi, Pelayanan Perizinan, Pembangunan, OSS.

1. PENDAHULUAN

Revolusi industri telah membawa dampak besar pada kehidupan manusia, terutama dalam aspek komunikasi dan pekerjaan (Fadhilah & Prabawati, 2019). Jika sebelumnya banyak aktivitas dilakukan secara manual, kini hampir semuanya beralih ke format digital (Masyhur, 2017). Salah satu dampak signifikan dari perubahan ini adalah terbukanya peluang bagi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi dalam menjalankan tugas-tugasnya (Sosiawan,

2015). Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, penerapan e-government semakin dipercepat, khususnya dalam pelayanan publik berbasis teknologi (Utama, 2020). E-government memungkinkan pemerintah memberikan layanan yang lebih baik, menyederhanakan prosedur administrasi, dan mempercepat proses penyampaian layanan (Yunas, 2016). Hasilnya adalah peningkatan efisiensi dan transparansi, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan nasional (Aritonang, 2017).

Transformasi digital dalam pelayanan publik kini menjadi kebutuhan mendesak dan strategis, terutama di era globalisasi dan revolusi industri 4.0 (Robby & Tarwini, 2019). Teknologi seperti aplikasi daring, big data, dan kecerdasan buatan menawarkan peluang bagi pemerintah untuk menyederhanakan prosedur, mengurangi birokrasi, serta mempercepat respons terhadap permintaan layanan masyarakat (Kusumaningsih & Azzahra, 2021). Lebih jauh lagi, transformasi ini juga memperkuat partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui akses layanan publik yang lebih mudah dan cepat, serta mendorong transparansi dan akuntabilitas (Tulungen et al., 2022). Namun, di balik peluang tersebut, transformasi digital menghadapi tantangan yang kompleks baik di tingkat global maupun nasional (Nurlaila et al., 2024). Tantangan ini mencakup kesenjangan akses teknologi yang memperlebar ketimpangan digital, kebutuhan integrasi antara sistem lama dengan teknologi baru, dan resistensi budaya organisasi terhadap perubahan teknologi. Selain itu, masalah keamanan siber dan privasi data juga semakin menantang, seiring dengan meningkatnya serangan siber (Aysa, 2021).

Dalam konteks Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara layanan publik diwajibkan untuk mengelola sistem informasi baik elektronik maupun non-elektronik (Subandriyo et al., 2020). Ini termasuk manajemen penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja. Dengan demikian, pelayanan publik diharapkan dapat berlangsung dengan mudah, cepat, dan transparan. Pelayanan publik menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia saat ini karena merupakan kebutuhan dasar setiap orang, dan konsep pelayanan akan selalu relevan dalam kehidupan manusia (Holle, 2011).

Setiap institusi pelayanan publik memiliki harapan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat, dengan standar yang cepat, tepat, adil, dan transparan (Wiranti & Frinaldi, 2023). Seiring dengan kemajuan dunia informasi, banyak instansi pemerintah berupaya meningkatkan kualitas layanan mereka dengan memanfaatkan teknologi dalam tata kelola pemerintahan (Bungdiana & Lukman, 2023). Dari pemerintah daerah hingga pusat, semuanya telah mengintegrasikan sistem e-government untuk meningkatkan efektivitas dan

efisiensi dalam pelaksanaan tugas pemerintahan serta pemberian layanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya (Khan, 2021). E-government memungkinkan layanan publik yang dapat diakses 24 jam, kapan pun dan dari mana pun pengguna berada, termasuk di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima.

DPMPTSP Kota Bima didirikan dan diatur melalui berbagai peraturan daerah. Organisasi ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2004 yang merevisi Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 5 Tahun 2003 tentang struktur organisasi perangkat daerah. Peraturan Walikota Bima Nomor 201 Tahun 2004 kemudian mengatur mekanisme pelayanan administrasi perizinan melalui pola satu pintu (Ternando & Irawan, 2021). Selanjutnya, Peraturan Walikota Bima Nomor 29 Tahun 2008 merinci tugas dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu.

Peraturan ini kemudian direvisi melalui Peraturan Walikota Bima Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, yang diperbarui lagi melalui Peraturan Walikota Bima Nomor 42 Tahun 2014 (Kadir, 2018). Pembentukan dan susunan perangkat daerah lebih lanjut diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 5 Tahun 2016 (Satriadin, 2018). Kemudian, Peraturan Walikota Bima Nomor 69 Tahun 2021 mengatur penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko, disertai dengan Peraturan Walikota Bima Nomor 76 Tahun 2021 tentang pendelegasian kewenangan penyelenggaraan perizinan berusaha kepada Kepala DPMPTSP. Pada tahun yang sama, Peraturan Walikota Bima Nomor 81 Tahun 2021 menetapkan kedudukan, struktur organisasi, tugas, fungsi, serta tata kerja DPMPTSP Kota Bima.

DPMPTSP Kota Bima, yang berlokasi di Jalan Gajah Mada, Kelurahan Pane, berfokus pada pengembangan sarana dan infrastruktur teknologi informasi. Khususnya dalam bidang pelayanan perizinan, DPMPTSP Kota Bima telah berhasil mengintegrasikan proses perizinan secara elektronik sehingga pengurusan izin kini dapat dilakukan secara online (Kadir, 2018).

Sistem perizinan elektronik yang dikenal sebagai Online Single Submission (OSS) diterbitkan oleh Lembaga OSS atas nama pejabat yang berwenang, seperti menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota. Melalui sistem ini, pelaku usaha dapat mengurus izin usahanya, baik yang berbentuk badan usaha maupun perseorangan, termasuk usaha mikro, kecil, menengah, hingga besar. OSS memudahkan pengusaha dari berbagai kategori, baik yang baru maupun yang sudah beroperasi sebelum OSS diperkenalkan, untuk mengajukan izin usaha secara online (Dawud et al., 2020).

Sistem OSS muncul untuk mereformasi proses perizinan usaha yang sebelumnya rumit, panjang, dan memerlukan kehadiran fisik di kantor dinas terkait (Arrum, 2019). Dengan

implementasi sistem OSS, pemerintah berharap dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus izin usaha secara praktis, cepat, dan tanpa perlu meninggalkan rumah atau kantor. Sistem OSS adalah program mandiri yang memungkinkan pengguna mengaksesnya kapan pun dan di mana pun (Farrizqy et al., 2023).

Pada tahun 2021, sebelum penerapan OSS di DPMPTSP Kota Bima, jumlah layanan konsultasi, permohonan perizinan, dan pengaduan layanan perizinan mengalami beberapa perubahan yang cukup signifikan dari Januari hingga Desember. Sebelum OSS, proses perizinan dan konsultasi cenderung rumit, menyebabkan kesulitan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen yang diperlukan. Jumlah pengaduan dari masyarakat sebanyak 14 dalam setahun, menunjukkan tingginya tingkat ketidakpuasan dan kesulitan yang dialami oleh masyarakat dalam proses tersebut. Layanan perizinan hanya mencapai 15 permohonan, sedangkan layanan konsultasi hanya mencapai 10, menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi.

Namun, pada tahun 2023 setelah penerapan OSS, terdapat perubahan yang mencolok. Layanan konsultasi meningkat menjadi 16, menandakan bahwa masyarakat merasa lebih terbantu dalam mendapatkan informasi dan bimbingan terkait proses perizinan. Jumlah permohonan perizinan meningkat secara signifikan menjadi 30, menunjukkan bahwa dengan adanya OSS, proses perizinan menjadi lebih efisien dan masyarakat lebih mudah mengajukan permohonan. Namun, jumlah pengaduan dari masyarakat belum mengalami penurunan yang signifikan, dengan 10 pengaduan sepanjang tahun 2023 (pmpstsp.bimakota.go.id).

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan OSS telah membawa perubahan positif dalam pelayanan perizinan. Peningkatan layanan konsultasi dan jumlah permohonan perizinan menjadi indikasi bahwa OSS telah meningkatkan efektivitas pelayanan, meskipun masih ada kendala yang berarti sehingga beberapa aspek masih belum optimal. Beberapa kendala seperti gangguan jaringan yang sering terjadi dan kesalahan sistem menyebabkan penundaan proses pengurusan izin, mengurangi efektivitas dan efisiensi yang diharapkan (Assegaf et al., 2019).

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan masyarakat yang mengurus perizinan usaha melalui OSS, banyak yang mengalami kesulitan karena gangguan jaringan dan kesalahan sistem yang menyebabkan mereka harus bolak-balik ke dinas. Hal ini mencerminkan bahwa proses digitalisasi dalam perizinan belum mencapai efisiensi yang diharapkan, menunjukkan adanya masalah mendasar dalam penerapan teknologi. Kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik memperburuk persepsi negatif terhadap sistem perizinan ini, yang pada akhirnya merugikan potensi investasi dan pertumbuhan ekonomi. Selain itu, proses integrasi antar lembaga yang kurang efisien, lamanya waktu pelayanan, dan praktik

kolusi serta nepotisme semakin memperumit situasi. Kendala teknis seperti aksesibilitas aplikasi yang sulit, keterbatasan pelatihan kompetensi, dan minimnya integrasi sistem pendukung juga membuat aplikasi OSS sementara kurang efektif.

Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah perlu memperbaiki infrastruktur jaringan guna meminimalkan gangguan akses, memastikan perangkat lunak berjalan dengan baik, serta melatih petugas agar lebih memahami sistem OSS. Integrasi sistem juga harus diperkuat agar lembaga terkait bisa berbagi data secara lebih efisien, mempercepat dan mempermudah proses perizinan. Pelatihan kompetensi petugas dinas harus diperluas agar mereka mampu mengelola sistem dengan baik, membantu masyarakat memahami prosedur perizinan online, serta menyelesaikan masalah teknis yang muncul. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan perizinan akan memperkuat kepercayaan masyarakat dan investor terhadap sistem yang ada, mengurangi potensi praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme yang kerap menimbulkan ketidakpercayaan. Dengan demikian, transformasi digital dalam pelayanan perizinan akan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pembangunan, dan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan publik.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan komponen krusial dalam sebuah penelitian, berfungsi sebagai panduan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang dipilih untuk menggambarkan secara mendalam efektivitas dan optimalisasi sistem Online Single Submission (OSS) dalam mempercepat pembangunan di Kota Bima.

Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan dan menguraikan informasi mengenai strategi dan implementasi OSS dalam pelayanan perizinan di Kota Bima, dengan fokus pada bagaimana sistem ini berkontribusi terhadap percepatan pembangunan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan menganalisis tanggapan serta persepsi berbagai pihak yang terlibat dalam proses perizinan.

Penelitian dilaksanakan di Kota Bima, dengan pemilihan lokasi yang didasarkan pada relevansi OSS sebagai sistem yang diterapkan secara lokal dan nasional. Penelitian berlangsung selama satu bulan, dari 20 Mei hingga 20 Juni 2024. Waktu ini dianggap cukup untuk mengumpulkan data yang diperlukan melalui metode yang telah direncanakan. Dalam penelitian kualitatif, populasi digantikan dengan situasi sosial yang mencakup tempat, pelaku, dan aktivitas. Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive, dengan kriteria yang relevan dengan topik penelitian. Kepala DPMPSTP Kota Bima dipilih sebagai informan kunci,

mengingat perannya dalam pengambilan keputusan terkait implementasi OSS. Selain itu, informan lain termasuk staf DPMPTSP, pelaku usaha, dan masyarakat yang menggunakan layanan OSS.

Data yang dikumpulkan bersifat kualitatif, terdiri dari kata-kata dan perilaku yang diamati. Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara mendalam dan observasi, sementara data sekunder diambil dari dokumen-dokumen relevan, seperti laporan pemerintah dan catatan kebijakan. Kedua jenis data ini digunakan untuk memberikan gambaran yang menyeluruh tentang efektivitas OSS. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara partisipatif, memungkinkan peneliti untuk mengamati langsung proses pelayanan perizinan. Wawancara dilakukan dengan informan kunci dan relevan lainnya, bertujuan untuk mendapatkan informasi mendalam tentang penggunaan OSS dalam mempercepat pembangunan. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari berbagai dokumen yang ada.

Keabsahan data diuji melalui triangulasi, pengecekan dengan teman sejawat, dan analisis kasus negatif. Triangulasi dilakukan dengan menggabungkan data dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data untuk memastikan validitas hasil. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif, dimulai dengan reduksi data, penyajian data secara terstruktur, dan penarikan kesimpulan berdasarkan pola yang ditemukan. Kesimpulan akhirnya diverifikasi dengan data asli untuk memastikan akurasinya, sebelum digunakan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai optimalisasi efektivitas OSS dalam mempercepat pembangunan di Kota Bima.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada dua aspek utama yang menjadi indikator dalam mengukur dan mengevaluasi efektivitas serta dampak dari penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) di Kota Bima. Fokus pertama adalah efektivitas pelayanan perizinan melalui Sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima. Efektivitas dalam konteks ini diukur berdasarkan sejauh mana tujuan organisasi tercapai serta bagaimana input dan output dikelola dengan baik. Selain itu, penelitian ini juga mengevaluasi apakah OSS memfasilitasi integrasi data antar lembaga untuk mempercepat proses perizinan dan meningkatkan partisipasi pengguna dalam prosedur perizinan. Efektivitas pelayanan ini diukur melalui beberapa indikator kinerja, yaitu kecepatan, akurasi, transparansi, dan keterjangkauan layanan perizinan. Kecepatan layanan, sebagai inti dari kualitas pelayanan, menekankan pada respon yang cepat dan efisien untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, yang

menjadi faktor penting dalam memicu minat publik. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas, menekankan konsistensi dan ketepatan dalam pemberian layanan, sehingga memastikan kesesuaian layanan dengan harapan pelanggan dan standar yang ditetapkan. Transparansi, sebagai cerminan keterbukaan pemerintah, menunjukkan komitmen untuk menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan relevan kepada stakeholders, yang penting untuk partisipasi dan pengawasan yang efektif. Keterjangkauan layanan perizinan mencakup kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh izin atau persetujuan dari pemerintah, yang mencakup proses yang efisien, biaya yang terjangkau, dan informasi yang mudah diakses.

Fokus kedua adalah analisis faktor penghambat efektivitas OSS, yang dilakukan melalui teori pelayanan dan teori sumber daya manusia (SDM). Teori pelayanan menyoroti kualitas layanan, aksesibilitas, kemudahan penggunaan sistem, dan kompetensi staf dalam mendukung pelaksanaan OSS. Sementara itu, teori SDM menekankan pentingnya keterampilan, kompetensi, dan ketersediaan sumber daya manusia yang terlatih. Faktor pendukung dalam implementasi OSS meliputi kesiapan teknologi, kemampuan staf dalam mengoperasikan sistem, serta ketersediaan infrastruktur teknologi informasi. Di sisi lain, faktor penghambat mencakup keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap sistem digital, ketergantungan pada jaringan internet yang stabil, serta resistensi terhadap perubahan dari para pihak yang terlibat dalam proses perizinan. Indikator lainnya yang dapat digunakan dalam evaluasi ini mencakup kemampuan OSS untuk mengintegrasikan proses perizinan dengan sistem lainnya, keandalan teknologi, tingkat kerentanan terhadap serangan siber, dan efektivitas dalam mengurangi praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai optimalisasi OSS dalam mempercepat pembangunan di Kota Bima melalui peningkatan efektivitas pelayanan perizinan.

Efektivitas serta dampak dari penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) di Kota Bima

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kota Bima telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap berbagai aspek layanan perizinan, meliputi kecepatan, akurasi, transparansi, dan keterjangkauan. Sebelum penerapan OSS, proses perizinan memerlukan waktu yang lama dengan banyak tahapan administrasi manual, mengharuskan pemohon untuk datang langsung ke kantor DPMPTSP dan menyerahkan dokumen fisik, sering kali menyebabkan antrian panjang dan penundaan. Dengan adanya OSS, seluruh proses dapat dilakukan secara online,

mengurangi waktu pelayanan izin berusaha dari satu bulan menjadi paling lama satu minggu, serta meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas layanan.

Dari aspek akurasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi intensif melalui media digital dan interaksi langsung dengan masyarakat berhasil meningkatkan pemahaman mengenai persyaratan perizinan, mengurangi potensi kesalahan administratif, dan mempercepat verifikasi informasi. Dalam hal transparansi, teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan oleh DPMPTSP memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi proses perizinan secara mudah dan cepat melalui portal OSS, yang menyediakan fitur pelacakan realtime, status permohonan, persyaratan dokumen, dan estimasi waktu penyelesaian. Hal ini mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Keterjangkauan layanan juga meningkat signifikan dengan akses perizinan secara fisik dan digital, didukung oleh fasilitas pelayanan yang memadai dan jaringan internet yang stabil.

Faktor Penghambat

Efektivitas pelayanan perizinan melalui sistem Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kota Bima menghadapi berbagai tantangan signifikan yang dapat mempengaruhi kinerja dan penerimaan sistem ini oleh masyarakat. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan dalam pengelolaan sistem OSS, terutama di bagian Front Office dan Back Office, di mana jumlah petugas terbatas karena kebijakan penerimaan yang hanya berlaku untuk Aparatur Sipil Negara (ASN), sementara rekrutmen pegawai honorer tidak lagi dilaksanakan. Hal ini mengakibatkan berkurangnya efisiensi dan responsivitas dalam menangani permohonan izin usaha.

Keterbatasan anggaran juga menjadi hambatan signifikan dalam menjaga efisiensi biaya pelayanan OSS. Monitoring dan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) perizinan melalui OSS belum optimal karena tidak adanya anggaran khusus yang dialokasikan untuk kegiatan tersebut, yang pada gilirannya menghambat pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur perizinan, serta berpotensi mengurangi transparansi dan akurasi layanan yang disediakan oleh DPMPTSP Kota Bima.

Dari segi penerimaan masyarakat, terdapat kendala dalam efektivitas sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Bima. Banyak masyarakat yang kurang memperhatikan informasi yang disampaikan, yang berdampak pada ketidaktaatan terhadap waktu dalam proses pengajuan izin. Kurangnya pemahaman tentang teknologi informasi juga menjadi masalah serius, terutama di kalangan masyarakat pedesaan yang belum terbiasa dengan penggunaan

teknologi digital, sehingga mereka sering kali membutuhkan bantuan langsung untuk mengurus izin usaha mereka.

Aspek efektivitas biaya juga menjadi tantangan, di mana alokasi anggaran dari APBD Kota Bima terbatas dan lebih diutamakan untuk penanganan Covid-19. Akibatnya, dana yang tersedia tidak memadai untuk mendukung implementasi OSS secara optimal, sehingga membatasi kemampuan untuk meningkatkan layanan dan infrastruktur terkait perizinan usaha.

Masalah teknis, seperti gangguan sistem, juga menghambat operasional OSS. Ketika sistem mengalami kendala atau error, perbaikan sering kali harus menunggu bantuan dari pusat yang memiliki keahlian teknis lebih, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menciptakan frustrasi dan ketidakpastian di kalangan pengguna OSS.

Resistensi terhadap perubahan dari pihak yang terlibat, baik dari pemohon maupun staf administratif, juga menjadi tantangan yang perlu diatasi. Adopsi teknologi baru membutuhkan waktu dan upaya untuk memastikan bahwa semua pihak terlibat mampu mengimplementasikan dan menggunakan OSS secara efektif. Selain itu, kesiapan infrastruktur teknologi dan koneksi internet yang stabil juga menjadi krusial untuk menjaga kelancaran operasional sistem ini.

Keterbatasan jumlah operator yang tersedia untuk mengelola layanan OSS turut menambah permasalahan. Dengan hanya sedikit operator yang dapat membantu dalam layanan pendaftaran dan komitmen, waktu tunggu bagi pelaku usaha menjadi sangat panjang. Proses pendaftaran memakan waktu sekitar 30 menit per orang, sementara layanan komitmen memerlukan sekitar 60 menit per orang karena banyaknya data yang harus dimasukkan. Kekurangan ini menyebabkan penumpukan antrian dan banyak pelaku usaha yang tidak terlayani dengan baik, yang pada akhirnya berdampak negatif pada efisiensi layanan dan kepuasan pelanggan.

Kesenjangan digital juga menjadi hambatan signifikan di antara pelaku usaha. Banyak dari mereka yang tidak memiliki keterampilan atau akses ke teknologi informasi, termasuk sistem OSS itu sendiri. Akibatnya, mereka lebih memilih untuk datang langsung ke kantor DPMPTSP Kota Bima daripada menggunakan platform online. Preferensi ini untuk interaksi tatap muka membebani sumber daya dan memperburuk waktu tunggu, terutama ketika sistem online seharusnya bisa mempercepat proses jika diakses oleh semua pihak.

Selain itu, masalah teknis lainnya seperti gangguan konektivitas jaringan dan gangguan pada server yang disediakan oleh DISKOMINFO Samarinda sering kali mengakibatkan penundaan pelayanan hingga stabilitas jaringan pulih kembali. Gangguan ini tidak hanya membuat frustrasi pelaku usaha, tetapi juga mengganggu alur operasional di DPMPTSP Kota

Bima, yang pada akhirnya menghambat kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang tepat waktu dan dapat diandalkan melalui sistem OSS.

Terakhir, integrasi manual untuk pemenuhan komitmen dalam perizinan usaha masih menjadi masalah serius. Pendekatan yang masih mengandalkan kunjungan langsung ke berbagai kantor pemerintah daerah memakan waktu, tenaga, dan biaya yang besar bagi pelaku usaha. Ketidakefisienan dari proses manual ini tidak hanya memperlambat penerbitan izin tetapi juga mempersulit pemantauan kepatuhan, yang bergantung pada kesadaran diri pelaku usaha daripada pengawasan regulasi yang efektif.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) di Kota Bima memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan perizinan, yang pada akhirnya dapat mempercepat pembangunan di daerah tersebut. Penerapan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima telah berhasil meningkatkan kecepatan, akurasi, transparansi, dan keterjangkauan layanan perizinan. Kecepatan pelayanan meningkat tajam, mengurangi waktu penyelesaian izin dari satu bulan menjadi paling lama satu minggu. Hal ini menunjukkan bahwa OSS mampu menyederhanakan proses perizinan yang sebelumnya memerlukan banyak tahapan administrasi manual. Selain itu, akurasi pelayanan meningkat berkat sosialisasi intensif yang dilakukan melalui media digital, yang berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai persyaratan perizinan. Transparansi juga meningkat melalui penggunaan teknologi informasi yang memungkinkan masyarakat untuk melacak proses perizinan secara real-time, mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan kepercayaan publik. Dari segi keterjangkauan, akses perizinan secara fisik dan digital semakin mudah berkat dukungan infrastruktur yang memadai.

Namun, efektivitas penerapan OSS di Kota Bima masih menghadapi berbagai tantangan signifikan. Keterbatasan jumlah petugas dan operator, serta anggaran yang tidak memadai, menghambat optimalisasi pelayanan. Selain itu, kesenjangan digital di kalangan masyarakat, terutama di daerah pedesaan, menjadi penghalang utama dalam pemanfaatan OSS. Masalah teknis seperti gangguan sistem dan konektivitas jaringan juga sering kali mengganggu kelancaran operasional, menciptakan frustrasi di kalangan pengguna. Resistensi terhadap perubahan dan kurangnya pemahaman terhadap teknologi juga menjadi faktor penghambat yang perlu diatasi untuk mencapai efektivitas yang lebih tinggi. Secara keseluruhan, meskipun OSS telah membawa banyak perbaikan dalam sistem perizinan di Kota Bima, masih diperlukan

upaya lebih lanjut dalam mengatasi berbagai kendala yang ada untuk memastikan bahwa sistem ini dapat berjalan secara optimal dan memberikan kontribusi maksimal terhadap percepatan pembangunan di Kota Bima.

DAFTAR PUSTAKA

- Aksenta, A., Irmawati, I., Ridwan, A., Hayati, N., Sepriano, S., Herlinah, H., ... & Ginting, T. W. (2023). *Literasi digital: Pengetahuan & transformasi terkini teknologi digital era industri 4.0 dan Society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Aritonang, D. M. (2017). The impact of e-government system on public service quality in Indonesia. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(35), 99-111.
- Arrum, D. A. (2019). *Kepastian hukum dalam perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (Online Single Submission) di Indonesia* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) dalam rangka percepatan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1328-1342.
- Aysa, I. R. (2021). Tantangan transformasi digital bagi kemajuan perekonomian Indonesia. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 140-153.
- Barokah, D. J., Kuntadi, C., & Pramukty, R. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas laporan keuangan: Sistem informasi akuntansi, sistem pengendalian intern dan kompetensi sumber daya manusia. *Jurnal Kendali Akuntansi*, 1(3), 134-144.
- Beetham, D. (2018). *Max Weber and the theory of modern politics*. John Wiley & Sons.
- Berman, E. M., Bowman, J. S., West, J. P., & Van Wart, M. R. (2021). *Human resource management in public service: Paradoxes, processes, and problems*. CQ Press.
- Bungdiana, D., & Lukman, A. (2023). Efektivitas penerapan cyber notary dengan meningkatkan kualitas pelayanan notaris pada era digital. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 7(1), 309-318.
- Cahyaningsih, D. T. (2020). Mengurai teori effectiveness of law Anthony Allot. *Journal Rechts Vinding Online*, 2089-9009.
- Dawud, J., Abubakar, R. R. T., & Ramdani, D. F. (2020). Implementasi kebijakan Online Single Submission pada pelayanan perizinan usaha (Studi kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 83-92.
- 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. *Publika*, 7(4).

- Farrizqy, R. H., Megawaty, D. A., & Suryono, R. R. (2023). Analisis kinerja website pelayanan publik menggunakan WebQual 4.0 (Studi kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 4(3), 340-348.
- Firdaus, R., Kel, S., Margiutomo, S. A. S., Kom, S., Dulame, I. M., SE, M., ... & Kom, M. (2023). *Tren bisnis digital (Optimasi & optimalisasi usaha berbasis digitalisasi)*. Efitra, S. Kom., M. Kom.
- Guy, M. E., Mastracci, S. H., & Yang, S. B. (Eds.). (2019). *The Palgrave handbook of global perspectives on emotional labor in public service*. Springer Nature.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Hardjaloka, L. (2014). Studi penerapan e-government di Indonesia dan negara lainnya sebagai solusi pemberantasan korupsi di sektor publik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 435-452.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan publik melalui electronic government: Upaya meminimalisir praktek maladministrasi dalam meningkatkan public service. *Sasi*, 17(3), 21-30.
- Kadir, A. (2018). Desain reformasi birokrasi melalui role model pelayanan publik berbasis smart pada pemerintahan Kota Bima (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima). *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 15(2).
- Khan, A. (2021). Optimalisasi pelayanan publik bagi pemimpin di era digitalisasi di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 9-14.
- Kusumaningsih, R., & Azzahra, F. (2021). Kualitas pelayanan perizinan pada lembaga Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang berdasarkan peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. *Jurnal Ilmiah Hukum dan Keadilan*, 8(2), 225-244.
- Masyhur, F. (2017). Penelitian e-Government di Indonesia: Studi literatur sistematis dari perspektif dimensi pemeringkatan e-Government Indonesia (PeGI). *Jurnal Iptekkom: Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 19(1), 51-62.
- Nurlaila, N., Zuriatin, Z., & Nurhasanah, N. (2024). Transformasi digital pelayanan publik: Tantangan dan prospek dalam implementasi e-government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21-37.
- Oksa, R. (2023). *Efektivitas penerapan e-government dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Batanghari* (Doctoral dissertation, Universitas Jambi).
- Osborne, S. (2020). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery*. Routledge.

- Ostrom, V., & Ostrom, E. (2019). Public goods and public choices. In *Alternatives for delivering public services* (pp. 7-49). Routledge.
- Paramansyah, H. A., SE, M., Husna, A. I. N., & Sos, S. (2021). *Manajemen sumber daya manusia dalam perspektif Islam*. Almuqsith Pustaka.
- Pasmika, M. N. O. P. (2021). *Manajemen komunikasi dalam peningkatan pelayanan perizinan berbasis online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pesisir Barat* (Doctoral dissertation, Universitas Lampung).
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission (OSS).
- Pribadiyono, I., & Hendarto, W. (2019). *Kompetensi kerja perusahaan perkapalan*. Jakad Media Publishing.
- Robby, U. B. I., & Tarwini, W. (2019). Inovasi pelayanan perizinan melalui Online Single Submission (OSS) studi pada izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 10(2), 51-57.
- Rusby, Z. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Satibi, I. (2023). *Manajemen publik dalam perspektif teoretik dan empirik*.
- Satriadin, A. (2018). Model strategi kebudayaan dalam pemberantasan korupsi pada Sekretariat Daerah Kota Bima. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 15(2).
- Savitri, P. (2024). *Transformasi digital dalam industri perbankan: Implikasi terhadap akuntansi dan teknologi informasi*. Penerbit NEM.
- Sellang, K., Sos, S., AP, M., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimensi, konsep, indikator dan implementasinya. *Penerbit Qiara Media*.
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afiyah, S., ... & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi administrasi publik menghadapi era digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Setiadi, T., Rohaedi, E., & Wajihuddin, M. (2021). Penerbitan permohonan perizinan berusaha melalui sistem Online Single Submission. *Pakuan Law Review*, 7(1), 74-85.
- Siagian, T. S., & Ningrum, D. A. (2019). *Manajemen sumber daya manusia dan usaha mikro kecil menengah*. PT Inovasi Pratama Internasional.
- Simamora, F. N. (2018). Pengaruh komunikasi dan kemampuan sumber daya manusia terhadap efektivitas kerja pegawai kantor camat Sibolga Sambah Kota Sibolga. *Warta Dharmawangsa*, (55).
- Smith, J. A. (2024). *Qualitative psychology: A practical guide to research methods*.

- Sosiawan, E. A. (2015). Tantangan dan hambatan dalam implementasi e-government di Indonesia. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 5).
- Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A., & Schneider, J. (2018). *This is service design doing*. O'Reilly Media, Inc.
- Subandriyo, B., ST, S., & Stat, M. (2020). *Pelayanan publik digital*. Pusdiklat. BPS. Go. Id.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.
- Ternando, A., & Irawan, A. (2021). Upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Jambi. *Jurnal Yuridis Unaja*, 4(2), 24-37.
- Tulungen, E. E., Saerang, D. P., & Maramis, J. B. (2022). Transformasi digital: Peran kepemimpinan digital. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(2).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2022). *Metodologi penelitian sosial* (Edisi ketiga). Bumi Aksara.
- Utama, A. G. S. (2020). The implementation of e-government in Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 9(7), 190-196. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i7.1002>
- Valeri, M. (Ed.). (2021). *New governance and management in touristic destinations*. IGI Global.
- Van Dijck, J., Poell, T., & De Waal, M. (2018). *The platform society: Public values in a connective world*. Oxford University Press.
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan teknologi di era digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748-754.
- Yulianto, D., & Nugraheni, A. S. (2021). Efektivitas pembelajaran daring dalam pembelajaran bahasa Indonesia: Effectiveness of online learning in Indonesian language learning. *Decode: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 1(1), 33-42.
- Yunas, N. S. (2016). The development of e-government system in Indonesia. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 8(1), 97-108.