

Efektivitas Penerapan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak

The Effectiveness of Implementation of Online Single Submission (OSS) at the Investment and One-Stop Integrated Service Agency of Pontianak City

Erice Yuldwiva^{1*}, Dwi Nur Handayani², Lina Sunyata³, Annisa Rizqa Alamri⁴, Taufik Akbar⁵,
^{1,2,3,4}FISIP Universitas Tanjungpura, Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak Tenggara, Kota Pontianak,
Kalimantan Barat.

⁵Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta, Jalan K.S. Tubun No.2, Petojo Utara, Gambir, Jakarta Pusat.
E-mail Koresponden: *e1011211101@student.untan.ac.id

received: 06-10-2025

accepted: 14-01-2026

published: 11-06-2026

Abstrak: Penelitian ini membahas efektivitas penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) di Kota Pontianak. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pontianak. OSS merupakan inovasi digital pemerintah untuk menyederhanakan perizinan usaha, terutama pasca diberlakukannya PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori ukuran efektivitas Duncan yang mencakup tiga aspek: Pencapaian tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek pencapaian tujuan, OSS mempercepat penerbitan izin usaha berisiko rendah serta meningkatkan legalitas pelaku usaha, meskipun masih terdapat kendala pemahaman dan lamanya verifikasi izin menengah-tinggi. Pada aspek integrasi, sistem menghadirkan prosedur yang lebih terstruktur, namun sosialisasi belum merata dan pembaruan sistem pusat kurang tersampaikan. Pada aspek adaptasi, DPMPTSP cukup responsif dengan dukungan sarana prasarana memadai, meski terdapat gangguan teknis. Kebaruan penelitian ini terletak pada penekanan efektivitas OSS terhadap pelayanan perizinan di Kota Pontianak yang belum banyak diteliti sebelumnya, sehingga hasilnya diharapkan dapat memberi rekomendasi relevan secara lokal.

Kata kunci: DPMPTSP, Efektivitas, Kota Pontianak, OSS, Perizinan Berusaha

Abstract: This thesis examines the effectiveness of the *Online Single Submission* (OSS) system in Pontianak City. The research seeks to analyze how effective OSS supports business licensing services at the Investment and One-Stop Integrated Service Agency (IOSISA) of Pontianak City. OSS represents a government-led digital innovation designed to streamline licensing procedures, particularly following the enactment of Government Regulation No. 5 of 2021 on Risk-Based Licensing. This study employed a descriptive qualitative approach, drawing on Duncan's theory of effectiveness, which encompasses three dimensions: Goal Achievement, Integration, and Adaptation. The findings indicate that, in terms of goal achievement, OSS has expedited the issuance of low-risk business licenses and enhanced the legal standing of business actors, although challenges remain in users' comprehension of the system and in the length of time required for verifying medium-to high-risk licenses. With respect to integration, the system offers more structured procedures; however, socialization efforts have not been evenly distributed, and updates from the central system are often poorly communicated. In terms of adaptation, IOSISA has demonstrated a relatively responsive approach, supported by adequate infrastructure, despite occasional technical disruptions. The novelty of this research lies in its focus on assessing the effectiveness of OSS in the local context of Pontianak City, an area that has received little scholarly attention. As such, the study provides valuable insights and practical recommendations for improving business licensing services at the regional level.

Keywords: IOSISA, effectiveness, Pontianak City, OSS, business licensing

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk menghadirkan inovasi dalam menyampaikan informasi dan memberikan layanan secara lebih cepat, efisien, dan transparan. Salah satu inovasi yang diimplementasikan adalah e-government, yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan menurunkan biaya administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Alif & Warsono, 2019). Konsep ini menjadi sangat relevan, terutama pada pelayanan perizinan, yang sebelumnya sering menghadapi kendala birokrasi panjang, pungutan tidak resmi, serta ketidakpastian waktu dan biaya.

Di Kota Pontianak, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menjadi institusi yang berperan sebagai leading sector dalam penyelenggaraan perizinan, mulai dari pembangunan bangunan, usaha dagang, hingga praktik pelayanan profesi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, DPMPTSP mengimplementasikan sistem Online Single Submission (OSS) berbasis risiko atau OSS RBA, yang diluncurkan pada Agustus 2021 sebagai pengembangan dari OSS versi 1.1. Sistem ini bertujuan menyederhanakan proses perizinan dengan menyesuaikan jenis izin usaha berdasarkan tingkat risiko, skala kegiatan, dan luas lahan, sehingga proses menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel (BKPM.go.id).

Meskipun penerapan OSS RBA membawa kemudahan, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan.

Tabel 1. Data Kepemilikan NIB pada Pelaku Usaha di Kota Pontianak (2025)

Keterangan	Jumlah
Total Usaha Terdata	77.042 Usaha
Pelaku Usaha yang Memiliki NIB	36.946 Usaha
Pelaku Usaha yang Belum Memiliki NIB	40.096 Usaha

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak

Berdasarkan tabel diatas, data DPMPTSP Kota Pontianak tahun 2025 mencatat bahwa

dari 77.042 usaha yang terdata, sebanyak 36.946 pelaku usaha telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB). Namun, sebagian pelaku usaha masih kesulitan mengakses layanan secara online, terutama mereka yang belum terbiasa menggunakan platform digital. Kendala ini diperparah oleh minimnya sosialisasi sistem OSS, terbatasnya anggaran pemerintah untuk edukasi, serta perubahan menu dan fitur pada sistem yang tidak selalu diikuti oleh petugas secara optimal, sehingga menyebabkan ketidakpuasan dan hambatan dalam proses perizinan (mirrorpontianak.com).

Fenomena tersebut menunjukkan adanya gap antara tujuan sistem OSS RBA sebagai inovasi pelayanan publik yang efisien dan implementasinya di lapangan. Keterbatasan aksesibilitas, ketidaksiapan pengguna, serta kendala teknis pada sistem menimbulkan perlunya evaluasi yang lebih komprehensif. Selain itu, perubahan regulasi dan pembaruan sistem yang cukup cepat menuntut petugas dan pelaku usaha untuk terus menyesuaikan diri, sehingga pengawasan dan bimbingan tambahan menjadi krusial agar layanan dapat berjalan sesuai harapan (Palandeng & Megawati, 2025; Firanissa, 2021; Nur et al., 2024).

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk menilai efektivitas penerapan OSS RBA secara menyeluruh, baik dari sisi internal DPMPTSP maupun pengalaman pelaku usaha sebagai pengguna layanan. Penerapan OSS RBA diharapkan memudahkan pelaku usaha memperoleh izin, menurunkan potensi pungli, serta meningkatkan kepatuhan usaha terhadap regulasi pemerintah. Kebaruan penelitian ini muncul dari fokusnya pada sistem berbasis risiko yang belum banyak dianalisis secara komprehensif, serta penggunaan perspektif teori Duncan dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi DPMPTSP Kota Pontianak dalam memperbaiki kualitas pelayanan perizinan, meningkatkan transparansi, mempermudah pelaku usaha dalam mendapatkan izin, serta memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan (Siahaan & Pardede, 2022).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan lokus penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak.

Waktu penelitian mulai dari pengumpulan data dan penulisan laporan dilaksanakan pada bulan November 2024 hingga Juli 2025. Berfokus pada efektivitas penerapan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di Kota Pontianak. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik triangulasi atau gabungan berbagai metode wawancara, observasi, dan dokumentasi, analisis datanya bersifat induktif, dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menitikberatkan pada makna dibandingkan dengan generalisasi (Sugiyono, 2016). Sumber data dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh dari dinas bagian kepala bidang serta staf pelayanan juga dari pelaku usaha. Adapun data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang relevan, kemudian data tersebut diolah melalui tahapan analisis yang meliputi reduksi data, penyajian data, verifikasi, dan penarikan kesimpulan, sesuai dengan model analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pencapaian Tujuan

Menurut Duncan, pencapaian tujuan dilihat dari kurun waktu serta tercapainya sasaran yang telah ditetapkan.

1. Kurun Waktu Pencapaian

Berdasarkan wawancara dengan Koordinator Fungsional PTSP, AF (11 Juni 2025): *“Bicara tentang waktu pengurusan izin usaha setiap bidang usaha ini macam-macam dan beda-beda ya, jika kaitannya dengan penerbitan NIB sudah sangat diperingkat. Bahkan jika pelaku usaha sudah paham, mungkin dibawah 15 menit sudah bisa terbit secara otomatis NIB-nya. Keterlambatan biasanya terjadi bagi usaha yang termasuk tingkat risiko menengah dan tinggi yang perlu verifikasi dari dinas teknis terlebih dahulu sebelum diproses DPMPTSP.”* Dari pernyataan ini, dapat diinterpretasikan bahwa OSS memberikan percepatan signifikan pada penerbitan NIB, terutama untuk usaha berisiko rendah. Keterlambatan lebih banyak terjadi pada usaha dengan tingkat risiko menengah dan tinggi yang memerlukan verifikasi tambahan dari dinas teknis, sehingga prosesnya tidak sepenuhnya otomatis.

Staf pelayanan menambahkan: *“Dulu sebelum OSS memakan waktu 3 hari sampai seminggu, sekarang bisa selesai dalam sehari, itu tanpa gangguan sistem. Gangguan biasanya*

dari pusat, jadi di luar kendali kita.” Pernyataan staf ini menegaskan bahwa sistem OSS memang memangkas waktu proses secara drastis, namun efektivitasnya tetap dipengaruhi oleh gangguan teknis dari pusat yang berada di luar kendali DPMPTSP daerah.

Pelaku usaha MA (13 Juni 2025) menyatakan: *“Syaratnya gak susah, sekarang online jadi mudah. Proses paling 10–15 menit udah selesai. Dulu sempat lama karena gangguan dari sistem pusat.”* Pernyataan ini menunjukkan bahwa OSS mempermudah pelaku usaha dalam memperoleh izin, terutama dengan adanya bantuan dari dinas terkait, dan durasi proses menjadi lebih singkat dibanding sebelumnya.

Pelaku usaha L (2 Juli 2025) menilai: *“Surat izin ini jadinya 7 hari, agak lama. Kalau bisa diperingkat menjadi 2–3 hari, lebih efisien. Beberapa izin tetap harus verifikasi dari dinas teknis, misal Dinkes.”* Pernyataan L menekankan bahwa meskipun OSS memberikan kemudahan digitalisasi, beberapa izin tertentu masih memerlukan prosedur berjenjang sehingga waktu penyelesaian belum sepenuhnya optimal.

Penerapan OSS terbukti mempercepat proses penerbitan NIB, khususnya untuk UMKM dan usaha berisiko rendah, dari proses manual yang memakan hari hingga minggu menjadi beberapa menit hingga satu hari. Namun, usaha berisiko menengah hingga tinggi masih menghadapi keterlambatan karena harus diverifikasi oleh dinas teknis. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem digital sangat membantu percepatan layanan, efektivitas penuh tergantung pada jenis usaha dan risiko yang melekat. OSS juga meningkatkan kemandirian pelaku usaha dalam mengurus izin secara online, mengurangi interaksi langsung dengan loket dan mempercepat proses administratif. Dengan demikian, penerapan OSS berhasil mencapai sebagian besar tujuan percepatan layanan, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan pada izin usaha dengan risiko lebih tinggi. Keberhasilan ini juga menunjukkan pentingnya dukungan sistem dan koordinasi antar instansi teknis untuk memaksimalkan efektivitas OSS (Maulida, 2019; Apriyani, 2022; Cahya & Dewi, 2022).

2. Sasaran

Koordinator PTSP, AF, menyampaikan: *“Kalau dilihat dari data dan angka, setiap tahun pelaku usaha yang punya NIB meningkat.*

OSS mempermudah pelaku usaha mendaftar secara legal. Sasaran kami adalah seluruh pelaku usaha yang belum memiliki izin, dan kami melakukan sosialisasi ke kecamatan untuk pendampingan.” Dari pernyataan ini, dapat dipahami bahwa sasaran OSS adalah meningkatkan legalitas seluruh pelaku usaha, khususnya yang sebelumnya belum memiliki izin, dengan langkah-langkah pendampingan dan sosialisasi agar mereka dapat mendaftar secara mandiri.

Staf pelayanan menambahkan: “Kalau dibilang sasaran sudah tercapai, mungkin 80–90 persen, sisanya tergantung kode KBLI yang memerlukan verifikasi teknis. Untuk UMKM, sehari sudah selesai.” Pernyataan staf ini menunjukkan bahwa capaian sasaran OSS cukup tinggi, terutama untuk pelaku usaha perorangan dan UMKM, sedangkan izin usaha dengan risiko tinggi masih membutuhkan proses tambahan.

Tabel 2. Jumlah Pelaku UMKM Pengguna OSS di Kota Pontianak

Tahun	Jumlah Pelaku UMKM Pengguna OSS
2021	298
2022	458
2023	6.685
2024	6.901
2025	8.324
Total	22.666

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak

Tabel di atas menunjukkan peningkatan jumlah pelaku UMKM pengguna OSS dari tahun ke tahun, menandakan bahwa sistem OSS mendorong lebih banyak pelaku usaha untuk terdaftar secara legal. Data ini juga menunjukkan bahwa pelaku usaha mulai memanfaatkan sistem secara mandiri, sementara yang belum paham prosedur masih datang langsung ke kantor. Peningkatan signifikan pengguna OSS dari tahun 2021 ke 2025 menegaskan efektivitas OSS dalam mencapai sasaran peningkatan legalitas usaha.

Secara keseluruhan, penerapan OSS telah berhasil mendorong pencapaian sasaran target konkrit, dengan tingkat keberhasilan mencapai sekitar 80–90 persen. Kemudahan sistem online dan pendampingan yang dilakukan oleh DPMPPTSP memungkinkan UMKM untuk memperoleh NIB dalam waktu singkat, meminimalkan hambatan administratif, dan meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi.

Meskipun demikian, izin usaha berisiko tinggi masih memerlukan proses verifikasi dari dinas teknis, sehingga penyelesaian tidak selalu secepat untuk usaha berisiko rendah. Hal ini menandakan bahwa pencapaian sasaran OSS sebagian besar tercapai, terutama bagi pelaku usaha yang memahami sistem, dan perlunya fokus lebih lanjut pada izin dengan risiko menengah hingga tinggi agar sasaran keseluruhan dapat terpenuhi sepenuhnya (Nur et al., 2024; Maulida, 2019; Apriyani, 2022).

Integrasi

Integrasi menurut Duncan meliputi indikator prosedur dan proses sosialisasi.

1. Prosedur

Berdasarkan wawancara dengan Koordinator Fungsional PTSP, AF (11 Juni 2025): “Jadi, kita mempunyai hak akses dalam sistem untuk memperoleh hak akses atau akun tersebut, kita harus mendaftarkan diri sebagai pelaku usaha ada 4 hal, KTP, NPWP, email aktif, nomor WhatsApp, saat dah dapat username dan password baru mereka dapat memproses perizinan usaha, dalam 1 NIB itu bisa terdiri dari berbagai bidang usaha, nah klo misalkan resiko menengah rendah dan rendah terbit secara otomatis kemudian untuk usaha tingkat resiko menengah tinggi dan tinggi mesti dilakukan verifikasi terlebih dahulu sebelum nanti proses penerbitan itu. Koordinasi antar instansi ini juga lebih ke tingkat resiko menengah tinggi dan tinggi karena butuh verifikasi koordinasi selama ini terkait dengan penyampaian informasi dengan perangkat teknis juga kami sebagai pengelola hak akses turunan mempunyai kapasitas untuk menerbitkan perizinan usaha dengan kewenangannya jadi ada komunikasi yang kami lakukan komunikasi melalui WhatsApp. Kadang ada hal hal terbaru yang ditanamkan di sistem, kite nda diinformasikan, kemudian ade perubahan perubahan yang kite masih cari informasi dan juga perlu melakukan penyesuaian terhadap sistem.” Dari pernyataan tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa prosedur pengurusan izin usaha melalui OSS RBA telah dirancang berbasis klasifikasi risiko. Pelaku usaha berisiko rendah dan menengah rendah memperoleh NIB secara otomatis setelah mendaftar dan mengisi data akun OSS. Sementara itu, usaha berisiko menengah tinggi dan tinggi tetap memerlukan verifikasi dari instansi teknis sebelum izin dapat diterbitkan, sehingga koordinasi antar instansi menjadi lebih

intensif. Kendala yang muncul biasanya terkait dengan perubahan sistem OSS dari pusat yang tidak langsung diinformasikan, sehingga petugas DPMPTSP harus aktif menyesuaikan prosedur agar pelayanan tetap berjalan lancar.

Wawancara dengan pelaku usaha MA (13 Juni 2025) menunjukkan: *“Terkait prosedur tu kemarin saye nda ngurus langsung ke kantor, jadi ngurusnye ke online lewat jasa jasa, tapi saya juga ngurus lewat koperasi mereka sangat baik dan membantu. Kalau saye sendiri ndak begitu paham lah, mau ngerejekan sendiri saye bingung karne banyak yang harus diisi kan, jadi itulah yang membuat saye nda bise makenye saye perlu pakai jase jase ini, sekarang dah banyak kok yang bisa membantu UMKM buat OSS. Sebenarnya nda dipungut biaya tapi ya karena jasa kita ada timbal balik lah.”* Pernyataan MA menunjukkan bahwa meskipun prosedur OSS cukup sederhana, pelaku usaha skala kecil atau yang kurang familiar dengan sistem online tetap mengalami kesulitan. Hal ini mendorong mereka untuk menggunakan jasa pihak ketiga atau koperasi sebagai pendamping dalam proses pengurusan izin, meskipun layanan OSS itu sendiri gratis. Fenomena ini menegaskan bahwa efektivitas prosedur tidak hanya ditentukan oleh desain sistem, tetapi juga oleh kesiapan dan kemampuan pelaku usaha dalam mengikuti prosedur mandiri.

Pelaku usaha OT (20 Juni 2025) menambahkan: *“Oh untuk prosedurnya sih sangat membantu dan sudah mempermudah kami selaku pelaku usaha dalam mengurus izin usaha ini. Sistem yang ada ini lebih sederhana dibandingkan sebelumnya.”* Dari pernyataan OT, dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha yang memahami sistem online menilai prosedur OSS lebih mudah dibandingkan proses manual sebelumnya, sehingga sistem ini berhasil mengurangi kesulitan dalam pengurusan izin.

Prosedur OSS RBA di Kota Pontianak pada dasarnya telah menunjukkan arah reformasi pelayanan yang lebih terstruktur, transparan, dan berorientasi pada pengurangan hambatan perizinan, terutama bagi pelaku usaha dengan tingkat risiko rendah hingga menengah rendah. Sistem ini memungkinkan pelaku usaha memperoleh legalitas dasar secara lebih cepat melalui penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) tanpa kewajiban verifikasi teknis yang kompleks, sehingga memberikan kemudahan signifikan dibandingkan mekanisme perizinan sebelumnya yang cenderung rumit, lambat, dan melibatkan banyak meja birokrasi (Apriyani, 2022). Namun, penelitian sebelumnya juga

menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi OSS tidak hanya ditentukan oleh modernisasi sistem, tetapi juga oleh faktor kesiapan sumber daya manusia dan pemahaman pemohon, sebagaimana disampaikan oleh Cahya & Dewi (2022) yang menegaskan bahwa transformasi digital dalam perizinan membutuhkan adaptasi kompetensi aparatur agar pelayanan tetap efektif.

Di sisi lain, penerapan OSS RBA di Kota Pontianak juga memperlihatkan bahwa usaha dengan risiko menengah tinggi hingga tinggi tetap memerlukan verifikasi teknis dan pemenuhan standar tertentu sebelum beroperasi, yang berarti bahwa pengawasan tidak dihapuskan tetapi dialihkan ke skema pembinaan yang lebih terfokus pada jenis usaha yang berpotensi menimbulkan dampak lebih besar terhadap lingkungan, kesehatan, atau keselamatan publik. Hal ini selaras dengan temuan Nur et al. (2024) yang menekankan bahwa OSS RBA tidak menyederhanakan pengawasan, melainkan mengalihkan prosesnya menjadi lebih berbasis data dan risiko, sehingga instansi teknis tetap memiliki kewenangan untuk mengevaluasi kepatuhan pelaku usaha. Dalam konteks Kota Pontianak, beberapa perangkat daerah terkait mengakui bahwa meskipun sistem telah terintegrasi, sinkronisasi data antarinstansi kadang masih mengalami keterlambatan akibat perbedaan pemahaman operator atau pembaruan sistem yang dilakukan secara berkala oleh pemerintah pusat (Palandeng & Megawati, 2025). Hambatan-hambatan seperti ini sejalan dengan pandangan Alif & Warsono (2019) yang menyebutkan bahwa e-government hanya dapat berjalan optimal apabila terdapat keselarasan antara kesiapan teknologi, sumber daya manusia, dan kemampuan publik dalam mengakses layanan digital.

Selanjutnya, analisis terhadap pelaksanaan OSS RBA menunjukkan bahwa perubahan sistem perizinan ini juga menuntut koordinasi lintas instansi yang lebih kuat. Dalam praktiknya, keberhasilan penyelesaian perizinan tidak hanya ditentukan oleh DPMPTSP sebagai pintu utama pelayanan, tetapi juga oleh instansi teknis seperti Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Kesehatan, Dinas PUPR, dan beberapa lembaga lainnya yang memiliki kewenangan dalam verifikasi persyaratan teknis. Temuan ini konsisten dengan pandangan Satispi & Si (2018) yang menekankan bahwa pelayanan publik modern membutuhkan kolaborasi yang terukur

antarorganisasi agar tidak menimbulkan bottleneck proses. Permasalahan koordinasi di Kota Pontianak terjadi misalnya ketika dokumen teknis membutuhkan klarifikasi tambahan tetapi sistem tidak langsung menampilkan kebutuhan tersebut, sehingga pelaku usaha mengalami keterlambatan tanpa mengetahui penyebabnya.

Selain itu, penelitian Mokoginta, Posumah, & Palar (2021) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan digital baru dapat mencapai efektivitas penuh apabila didukung mekanisme komunikasi antarlembaga yang responsif dan tidak menunda waktu penyelesaian. Dalam konteks OSS RBA, kondisi ini menjadi penting karena seluruh proses berbasis risiko sangat mengandalkan akurasi dan aktualisasi data antarinstansi untuk menentukan apakah suatu usaha dapat langsung diberikan perizinan atau harus melalui verifikasi tambahan. Jika komunikasi tidak terkelola dengan baik, sistem justru dapat menghambat proses yang seharusnya lebih cepat, sebagaimana terlihat pada beberapa kasus di mana data pelaku usaha tidak otomatis tersinkronisasi dan memerlukan input ulang oleh petugas.

Secara keseluruhan, prosedur OSS RBA di Kota Pontianak telah mengintegrasikan prinsip perizinan berbasis risiko, mempermudah pelaku usaha berisiko rendah hingga menengah rendah, dan tetap memastikan pengawasan bagi usaha berisiko menengah tinggi dan tinggi melalui verifikasi teknis. Meskipun demikian, kendala seperti perubahan sistem dan keterbatasan pemahaman pelaku usaha masih memerlukan intervensi pendampingan agar prosedur dapat diikuti secara optimal. Dengan demikian, prosedur OSS menunjukkan kemajuan signifikan dibanding sistem sebelumnya, tetapi keberhasilan penuh bergantung pada kesiapan petugas dan pelaku usaha serta koordinasi antarinstansi teknis.

2. Proses Sosialisasi

Koordinator PTSP, AF (11 Juni 2025) menyatakan: *“Kami sudah melakukan sosialisasi bahkan sejak tahun lalu ya secara berkala per kecamatan, kite hadir langsung melakukan jemput pelayanan melakukan sosialisasi pada pelaku usaha yang dibatasi juga karna petugas dan anggaran yang terbatas, diharapkan dengan adanya sosialisasi semua dapat memiliki legalitas terkait izin usaha, jadi harapannya mereka juga bisa menyampaikan lah memberikan informasi lebih*

lanjut kepada pelaku usaha yang lain sehingga pelaku usaha yang ada di kota ini punya izin yang legal.” Dari pernyataan ini, dapat diinterpretasikan bahwa DPMPTSP secara rutin melaksanakan sosialisasi OSS RBA untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha terhadap legalitas usaha, walaupun keterbatasan petugas dan anggaran membuat cakupan sosialisasi belum merata. Sosialisasi ini bertujuan membekali pelaku usaha dengan pengetahuan agar proses perizinan lebih mudah dan dapat dilakukan mandiri tanpa harus datang ke loket.

Staf pelayanan DPMPTSP (20 Juni 2025) menambahkan: *“Pemahaman pelaku usaha terkait sosialisasi yang dijalankan itu kemungkinan sekitar 70 persen lah yang tau, masyarakat tu ngerti bahwa ini harusnya tahapnya seperti ini seperti ini. Nah kendala kami juga kebanyakan itu di pemahaman pelaku usahanya, ini biasanya pelaku usaha ini mintanya cepat sedangkan kami kan ada SOP nya misalnya untuk beberapa kasus kayak konstruksi itu dari pertama dia terbit sampai terverifikasi oleh pusat itu kurang lebih 1 bulan, nah kadang pemahaman seperti itu yang pelaku usaha nda mau ngerti bahwa ini ada SOP nya loh prosedurnya ada. Kendala seperti ini biasanya emang dari eksternal kalo dari internal semuanya InsyaAllah dah oke.”* Pernyataan ini menunjukkan bahwa sosialisasi cukup efektif dalam meningkatkan pemahaman pelaku usaha (sekitar 70%), namun masih terdapat kendala eksternal berupa ekspektasi percepatan proses tanpa memahami SOP yang berlaku. Misalnya, pada sektor konstruksi, verifikasi pusat memerlukan waktu hingga satu bulan, tetapi sebagian pelaku usaha belum menyadari hal ini.

Pelaku usaha MA (13 Juni 2025) menyatakan: *“Saye mengetahui OSS ni karne kemarin mau daftar halal terus wajib perlu punye NIB jadi saye urus. Dalam sosialisasi itu peserta UMKM ini terbatas misalnya 60 pelaku usaha tapi sering kok diadakan karena UMKM ni banyak kan. Cukup terbantu lah dengan adanya sosialisasi ini kalo ada kendala kendala disuruh datang ke kantor pelayanan langsung. Tapi ye memang kendala nya tuh paling di sistem nye gangguan yang buat lama dan macam saye ni kurang paham dengan prosedurnye dan takut salah isi lah makenye sekarang banyak jasa jasa yang mau bantu gitu.”* Dari pernyataan MA, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi membantu pelaku usaha memahami proses perizinan dan mendorong

mereka menyelesaikan NIB sebagai syarat izin lainnya. Namun, keterbatasan jumlah peserta dan kendala teknis sistem OSS membuat sebagian pelaku usaha masih membutuhkan pendampingan tambahan, bahkan memanfaatkan jasa pihak ketiga.

Pelaku usaha L (2 Juli 2025) menambahkan: *“Kurang sosialisasi terkait penggunaannya sih, saye pun ndak ade ikut sosialisasinya. Jadi dalam pengisian tuh saye buka sistem saye isi isi jak nanya nanya kawan, isinye kan banyak tuh ade gak yang buat bingung sampai saye salah isi, nah saye isi ulang. Kemarin yang udah saye isi tu saye tunggu seminggu eh ternyata saye salah isi jadi nunggu seminggu kedepan lagi.”* Pernyataan L menunjukkan bahwa minimnya sosialisasi menyebabkan pelaku usaha mengalami kesulitan pengisian data, yang berpotensi menunda proses izin. Pelaku usaha terpaksa mencari informasi dari sesama pengguna OSS, sehingga risiko kesalahan meningkat.

Gambar 1. Tampilan Awal OSS



Sumber: <https://oss.go.id/>

Proses pendaftaran hingga penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dalam sistem OSS RBA menunjukkan bahwa mekanisme perizinan berbasis elektronik telah memberikan kemudahan secara administratif, tetapi tetap membutuhkan pemahaman yang memadai dari pelaku usaha untuk dapat memanfaatkannya secara mandiri. Tahap awal berupa pembuatan akun sering menjadi hambatan pertama, terutama bagi pelaku usaha mikro dan kecil yang belum terbiasa menggunakan teknologi informasi (Apriyani, 2022). Setelah akun berhasil dibuat, penerbitan NIB sebenarnya dapat diselesaikan dalam waktu singkat apabila data pelaku usaha telah lengkap dan sesuai ketentuan. NIB berfungsi sebagai identitas legal usaha yang mengintegrasikan beberapa dokumen seperti TDP, SIUP, dan izin lainnya sehingga dapat mengurangi beban administrasi pelaku usaha. Selanjutnya, pelaku usaha dapat mengajukan izin usaha sesuai klasifikasi risiko

yang sudah ditetapkan pemerintah, dan seluruh dokumen diterbitkan secara elektronik dengan tanda tangan digital yang memiliki kekuatan hukum (Cahya & Dewi, 2022). Meskipun prosesnya dirancang sederhana, penelitian ini menemukan bahwa sebagian pelaku usaha masih mengalami kendala akibat ketidakstabilan sistem OSS, kesalahan input data, serta kebingungan membaca menu layanan, terutama ketika harus memilih KBLI yang tepat (Nur et al., 2024). Dengan demikian, walaupun OSS berhasil melakukan simplifikasi prosedur, efektivitasnya tetap sangat bergantung pada literasi digital dan kemampuan pengguna dalam mengikuti seluruh langkah secara konsisten.

Sosialisasi OSS RBA di Kota Pontianak terbukti menjadi komponen yang sangat menentukan keberhasilan, terutama dalam meningkatkan pemahaman pelaku usaha mengenai hak dan kewajiban mereka dalam proses perizinan. Kegiatan sosialisasi dilakukan secara berkala melalui pertemuan tatap muka, penyuluhan langsung di kecamatan, serta penyebaran informasi melalui media digital, meskipun cakupan pesertanya masih terbatas akibat minimnya anggaran dan jumlah petugas. Temuan lapangan menunjukkan bahwa tidak semua pelaku usaha dapat mengikuti sosialisasi, sehingga masih banyak yang bergantung pada petugas untuk didampingi dalam proses input data, padahal sifat OSS didesain sebagai sistem layanan mandiri. Permasalahan lain muncul dari gangguan teknis seperti error sistem, pemadaman server, dan perubahan tampilan dashboard OSS yang sering membuat pelaku usaha harus mengulang proses dari awal. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas sosialisasi perlu dilakukan melalui metode hybrid, yaitu pendampingan online dan offline, penambahan tenaga teknis, serta koordinasi lintas instansi untuk memastikan informasi yang diberikan konsisten dan mudah dipahami. Melalui upaya tersebut, diharapkan seluruh pelaku usaha dapat memanfaatkan OSS secara optimal, mandiri, dan tepat waktu tanpa harus mengalami hambatan yang seharusnya dapat diantisipasi melalui pendampingan yang lebih inklusif.

Adaptasi

Indikator adaptasi meliputi peningkatan kemampuan SDM dan sarana prasarana.

1. Peningkatan Kemampuan SDM

Koordinator Fungsional PTSP, AF (11 Juni 2025) menyatakan: *“Sebelum OSS RBA*

diterapkan, proses perizinan dilakukan manual, jadi petugas lebih banyak sebagai penerima berkas administratif. Setelah OSS Berbasis Risiko, petugas harus menguasai platform digital, memberikan pendampingan teknis kepada pelaku usaha, dan tetap adaptif terhadap pembaruan sistem yang berlangsung berkala.” Pernyataan ini menunjukkan bahwa peran petugas DPMPTSP telah berubah dari sekadar administrasi menjadi lebih kompleks, termasuk menguasai teknologi digital dan memberikan pendampingan langsung kepada pelaku usaha. Petugas dituntut adaptif karena sistem OSS RBA bersifat dinamis dan sering diperbarui, sehingga kemampuan SDM menjadi faktor kunci dalam kelancaran layanan.

Pelaku usaha rendah MA (13 Juni 2025) menambahkan: *“Saya tidak langsung urus ke kantor, melainkan lewat jasa pihak ketiga atau koperasi. Kalau mau mengurus sendiri agak bingung karena banyak yang harus diisi. Layanan OSS memang gratis, tapi adanya jasa ini membantu karena kami butuh panduan.”* Dari pernyataan MA, terlihat bahwa sebagian pelaku usaha masih kesulitan mengikuti prosedur OSS secara mandiri, terutama pelaku usaha skala kecil atau yang kurang familiar dengan sistem digital. Hal ini menekankan pentingnya peran SDM dalam memberikan pendampingan agar prosedur OSS dapat diakses dan dipahami dengan baik.

Pelaku usaha lain OT (20 Juni 2025) menyatakan: *“Prosedurnya sangat membantu dan mempermudah pengurusan izin usaha. Sistem ini lebih sederhana dibandingkan sebelumnya.”* Dari pernyataan OT, dapat diinterpretasikan bahwa pelaku usaha yang memahami sistem online menilai prosedur OSS lebih mudah dibandingkan proses manual sebelumnya, sehingga keberadaan petugas yang kompeten sangat mempengaruhi persepsi kemudahan bagi pelaku usaha.

Penerapan OSS RBA di DPMPTSP Kota Pontianak menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi SDM menjadi faktor paling dominan dalam keberhasilan layanan perizinan berbasis risiko. Hasil penelitian lapangan memperlihatkan bahwa petugas sudah memahami alur penerbitan perizinan melalui sistem OSS, mulai dari pendaftaran akun, identifikasi tingkat risiko, hingga verifikasi komitmen. Kemampuan teknis ini tidak terbentuk secara spontan, melainkan melalui proses pelatihan internal, pendampingan, dan pengalaman menghadapi beragam kasus permohonan izin dari pelaku usaha. Sejumlah

informan menjelaskan bahwa pada tahap awal implementasi, petugas mengalami kendala dalam memahami pembaruan sistem, tetapi perlahan kemampuan tersebut meningkat seiring adaptasi berkelanjutan.

Aspek pelayanan langsung kepada masyarakat menjadi indikator penting keberhasilan adaptasi SDM. Berdasarkan wawancara dan observasi, petugas DPMPTSP aktif memberikan pendampingan kepada pelaku usaha yang mengalami kesulitan dalam memakai sistem OSS, terutama UMKM yang belum terbiasa dengan penggunaan perangkat digital. Pendampingan dilakukan melalui loket layanan, WhatsApp, serta panduan tutorial singkat yang dibuat oleh petugas untuk membantu proses pendaftaran. Informan menyatakan bahwa sebagian besar pelaku usaha merasa terbantu karena petugas tidak hanya menjelaskan secara lisan, tetapi juga memandu langkah per langkah selama proses input data. Kondisi ini relevan dengan pendapat Nur et al. (2024) yang menegaskan bahwa dukungan aparatur sangat menentukan kelancaran penggunaan OSS oleh masyarakat di daerah. Peran komunikasi petugas juga terbukti menjadi faktor pendukung, karena pelayanan yang diberikan bersifat ramah, jelas, dan tidak berbelit-belit. Dengan demikian, kemampuan pelayanan interpersonal para petugas menjadi kekuatan utama untuk mengatasi keterbatasan literasi digital masyarakat.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa dinamika pembaruan sistem OSS menuntut SDM DPMPTSP untuk memiliki ketahanan mental dan fleksibilitas kerja. Ketika terjadi error pada sistem atau ketika ada update fitur yang tiba-tiba, petugas harus mampu menjelaskan situasi tersebut kepada pelaku usaha dengan baik agar tidak menimbulkan kebingungan. Dalam beberapa kasus, masyarakat datang dengan keluhan karena proses perizinan terhambat akibat gangguan sistem, dan petugas harus memberikan informasi alternatif seperti menunggu pembaruan atau mencoba metode input berbeda. Hal ini diperkuat oleh laporan Firani (2021) yang menunjukkan bahwa adaptasi SDM sangat dibutuhkan ketika sistem digital pemerintah mengalami perbaikan berkala. Selain itu, petugas juga dihadapkan pada tekanan kerja yang tinggi saat volume permohonan izin meningkat, terutama pada masa realisasi investasi menjelang akhir tahun. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi, petugas tetap mampu menjaga profesionalitas

dan mengikuti alur kerja sesuai SOP. Kondisi ini menandakan bahwa selain penguasaan sistem, aspek kesiapan mental dan ketahanan kerja juga berperan penting dalam efektivitas implementasi OSS RBA. Aspek pendukung lain yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kemampuan petugas memanfaatkan media digital sebagai sarana meneruskan informasi perizinan. DPMPTSP Pontianak menggunakan berbagai platform seperti website, media sosial, dan grup komunitas pelaku usaha untuk menyebarkan informasi mengenai tata cara perizinan OSS RBA.

Secara keseluruhan, SDM DPMPTSP Kota Pontianak telah menunjukkan kemampuan adaptasi yang baik dalam menghadapi perubahan menuju sistem OSS RBA. Petugas mampu memberikan pendampingan teknis, menjelaskan proses perizinan secara rinci, dan merespons kendala sistem dengan komunikatif serta profesional. Meskipun sebagian masyarakat, terutama pelaku usaha skala kecil, masih membutuhkan bantuan tambahan, keberadaan pendampingan langsung dan informasi digital sangat membantu mengurangi hambatan tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Apriyani (2022) dan Nur et al. (2024) yang menyatakan bahwa kesiapan SDM merupakan faktor utama dalam efektivitas pelayanan perizinan berbasis elektronik. Kemampuan petugas dalam memahami sistem, menjaga komunikasi yang baik, serta mengelola situasi teknis yang berubah-ubah menjadi bukti bahwa kualitas SDM menjadi fondasi keberhasilan implementasi OSS RBA di daerah. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas secara berkelanjutan tetap diperlukan mengingat sistem OSS akan terus mengalami pembaruan dan menuntut kemampuan adaptasi yang semakin tinggi.

2. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan temuan lapangan: *“DPMPTSP telah menyediakan sarana seperti komputer, printer, scanner, dan jaringan internet yang memadai. Tersedia juga tutorial OSS melalui media sosial, loket konsultasi, dan fasilitas saat sosialisasi. Koordinasi dengan tim pusat dilakukan untuk menangani gangguan teknis.”* Pernyataan ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Pontianak telah mempersiapkan sarana dan prasarana yang mendukung penerapan OSS RBA. Selain perangkat keras dan jaringan internet, fasilitas pendukung seperti tutorial online dan loket konsultasi juga disediakan untuk membantu

pelaku usaha menghadapi kendala teknis atau kesalahan pengisian data.

Pelaku usaha skala rendah menyatakan: *“Sarana prasarana yang tersedia sudah bagus, nyaman, dan mendukung kelancaran pelayanan. Suasana tempat pelayanan nyaman sehingga proses izin lebih mudah.”* Dari pernyataan tersebut, terlihat bahwa sarana dan prasarana yang tersedia dirasakan langsung oleh pelaku usaha sebagai pendukung yang signifikan dalam proses perizinan. Keberadaan fasilitas yang nyaman dan memadai meningkatkan kepuasan pelaku usaha serta mengurangi kesulitan teknis saat menggunakan sistem OSS.

Pelaku usaha skala menengah-tinggi menambahkan: *“Sarana, prasarana, dan jaringan internet di kantor DPMPTSP lancar dan membantu kelancaran proses perizinan usaha.”* Pernyataan ini memperkuat interpretasi bahwa sarana dan prasarana OSS RBA di DPMPTSP Kota Pontianak memadai, baik dari sisi perangkat teknis maupun dukungan operasional. Pelaku usaha mampu mengakses layanan secara efektif, meskipun sistem OSS bersifat terpusat dan terkadang mengalami gangguan saat jam sibuk.

Sarana dan prasarana yang tersedia di DPMPTSP Kota Pontianak merupakan elemen penting dalam memastikan keberhasilan implementasi layanan OSS RBA, mengingat bahwa sistem perizinan berbasis elektronik sangat membutuhkan dukungan infrastruktur yang memadai. Keberadaan ruang layanan yang tertata, perangkat komputer yang cukup, serta jaringan internet yang stabil membuat proses pelayanan menjadi lebih mudah dan nyaman bagi pelaku usaha. Hal ini selaras dengan temuan Apriyani (2022) yang menjelaskan bahwa kualitas sarana dan prasarana di DPMPTSP Pontianak memiliki kontribusi besar terhadap kelancaran implementasi OSS, terutama karena sistem ini menuntut kesiapan teknologi yang konsisten. Selain itu, fasilitas ruang tunggu, loket layanan, dan ruang konsultasi menjadi bagian penting yang memberikan kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Ketika masyarakat merasa fasilitas pelayanan mendukung kebutuhan mereka, maka tingkat kepuasan dan efektivitas pelayanan akan meningkat sebagaimana dijelaskan oleh Muhammad Fitri Rahmadana (2020) bahwa kenyamanan fasilitas publik merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. Dengan demikian, sarana dan prasarana menjadi fondasi utama yang

memungkinkan pelaksanaan OSS RBA berjalan optimal di Kota Pontianak.

Upaya peningkatan kualitas teknologi informasi juga terlihat melalui penyediaan jaringan internet yang stabil yang memungkinkan akses cepat ke sistem OSS pusat. Stabilitas jaringan menjadi faktor penting karena OSS RBA bekerja secara daring dan terhubung langsung dengan server nasional, sehingga gangguan kecil saja dapat memengaruhi proses verifikasi maupun penerbitan NIB, izin lokasi, izin operasional, maupun perizinan lainnya. Menurut Cahya & Dewi (2022), sistem OSS yang terintegrasi menuntut kesiapan infrastruktur digital yang kuat di daerah agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan sesuai standar nasional. Di DPMPTSP Kota Pontianak, jaringan internet yang disediakan relatif mampu mengakomodasi kebutuhan pelayanan harian, meskipun pada beberapa kesempatan tetap terjadi kendala teknis akibat sistem pusat yang mengalami peningkatan lalu lintas data. Namun, kendala tersebut tidak bersumber dari infrastruktur lokal, sehingga pegawai masih dapat mengantisipasi melalui koordinasi internal maupun komunikasi dengan administrator OSS di tingkat pusat. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Alif & Warsono (2019) yang menekankan bahwa keberlanjutan layanan berbasis digital sangat dipengaruhi oleh kualitas jaringan dan kesiapan perangkat teknologi di instansi publik. Dengan dukungan teknologi yang memadai, layanan OSS RBA di Kota Pontianak dapat berjalan lebih responsif dan efisien.

Selain infrastruktur jaringan, DPMPTSP Kota Pontianak juga menyediakan berbagai materi dan tutorial online sebagai sarana pendukung pembelajaran mandiri bagi pelaku usaha. Tutorial tersebut sangat membantu masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem OSS RBA karena dapat memberikan penjelasan langkah demi langkah tentang proses pembuatan akun, pendaftaran NIB, hingga pengajuan izin berusaha. Menurut Asysyfa (2019), edukasi melalui media online terbukti mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap sistem OSS, terutama bagi pengguna pemula. Penyediaan tutorial juga menunjukkan adanya komitmen DPMPTSP untuk mendukung prinsip transparansi yang merupakan bagian dari tata kelola pemerintahan yang baik. Bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan lebih lanjut, tersedia pula layanan konsultasi baik secara langsung maupun

melalui layanan pesan berbasis internet. Hal ini sejalan dengan penjelasan Najib, Saidin, & Herman (2023) bahwa komunikasi pemerintahan yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya kombinasi antara tutorial digital dan layanan konsultasi, DPMPTSP mampu menghadirkan pelayanan yang lebih inklusif dan memberikan alternatif pembelajaran bagi pelaku usaha dengan kebutuhan yang berbeda.

Ketersediaan akun OSS khusus untuk DPMPTSP Kota dan Provinsi juga menjadi salah satu sarana penting yang mempercepat proses verifikasi dan monitoring perizinan. Akun ini memudahkan petugas untuk melihat perkembangan proses yang diajukan masyarakat, melakukan penelusuran dokumen, serta mengidentifikasi hambatan teknis yang mungkin muncul. Menurut Palandeng & Megawati (2025), keberadaan akun instansi dalam OSS membuat proses perizinan lebih terkontrol dan meminimalkan keterlambatan akibat kesalahan administratif. Proses monitoring menjadi lebih cepat karena setiap dokumen permohonan dapat dilihat secara real time melalui dashboard OSS yang tersedia bagi petugas. Selain itu, koordinasi antara DPMPTSP Kota dan Provinsi menjadi lebih mudah karena informasi perizinan dapat diakses bersama, sehingga penanganan izin berisiko tinggi atau izin yang membutuhkan rekomendasi lintas instansi dapat dilakukan dengan lebih efisien.

Terkait penanganan kendala teknis, DPMPTSP Kota Pontianak telah menunjukkan kemampuan adaptasi yang baik ketika sistem OSS RBA pusat mengalami gangguan. Kendala biasanya berupa server pusat yang lambat, data yang tidak terbaca, atau kesulitan sinkronisasi data antara OSS dan sistem sektoral kementerian. Situasi ini merupakan hal umum dalam layanan terpusat sebagaimana dijelaskan oleh Nur et al. (2024) yang menemukan bahwa gangguan OSS di daerah umumnya dipengaruhi oleh server pusat, bukan oleh perangkat lokal. Pegawai DPMPTSP Kota Pontianak mengatasi kendala tersebut melalui tiga langkah: melakukan penyegaran sistem, menyampaikan pemberitahuan kepada masyarakat, dan melakukan koordinasi dengan tim teknis tingkat pusat. Meskipun gangguan teknis dapat memperlambat proses layanan, dampaknya tidak terlalu signifikan karena pegawai sudah memiliki mekanisme penanganan yang terstruktur. Menurut Satispi & Si (2018), kemampuan pegawai dalam mengelola kendala

teknis merupakan bagian dari kompetensi pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kendala teknis tidak mengganggu secara keseluruhan proses pelayanan OSS RBA di DPMPTSP Kota Pontianak.

Keberadaan loket konsultasi di DPMPTSP Kota Pontianak juga memainkan peran penting sebagai fasilitas pelayanan tatap muka yang memungkinkan masyarakat melakukan konsultasi langsung dengan petugas. Loket ini membantu pelaku usaha yang tidak terbiasa mengoperasikan komputer atau tidak memahami penggunaan sistem OSS RBA. Menurut Marlina (2017), konsultasi langsung merupakan bagian penting dari pelayanan perizinan karena meminimalkan kesalahan input data yang sering terjadi dalam sistem online. Selain itu, interaksi tatap muka memungkinkan pegawai memberikan arahan yang lebih detail tentang persyaratan dan dokumen yang harus dipenuhi oleh setiap pemohon. Hal ini meningkatkan akurasi data yang masuk ke sistem dan mempercepat proses verifikasi. Firanissa (2021) juga menegaskan bahwa pelayanan publik yang baik ditandai dengan adanya kemudahan akses informasi dan bantuan langsung ketika masyarakat menghadapi kesulitan teknis. Dengan demikian, loket konsultasi menjadi sarana yang memiliki kontribusi signifikan dalam mendukung efektivitas layanan OSS RBA di Kota Pontianak.

Secara keseluruhan, sarana dan prasarana DPMPTSP Kota Pontianak telah memberikan dukungan signifikan terhadap kelancaran layanan OSS RBA karena keberadaannya mampu memastikan proses pelayanan berjalan efektif, nyaman, dan sesuai standar pelayanan publik modern. Dukungan infrastruktur seperti jaringan internet yang stabil, ketersediaan perangkat komputer, ruang konsultasi, serta akun OSS instansi mampu mempercepat proses verifikasi dan monitoring izin berusaha. Hal ini diperkuat oleh berbagai studi seperti Apriyani (2022), Cahya & Dewi (2022), dan Nur et al. (2024) yang menegaskan bahwa kesiapan sarana dan prasarana merupakan faktor kunci keberhasilan implementasi OSS di daerah. Walaupun masih terdapat kendala teknis akibat sistem pusat yang bersifat terintegrasi nasional, hambatan tersebut tidak terlalu berdampak besar karena dapat ditangani melalui koordinasi internal maupun komunikasi langsung dengan tim OSS pusat. Dengan fasilitas yang lengkap, edukatif, dan mudah diakses, pelaku usaha

dapat mengikuti prosedur OSS RBA dengan lebih mudah dan terarah. Dukungan fasilitas yang memadai ini pada akhirnya meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan iklim investasi di Kota Pontianak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap penerapan OSS RBA di DPMPTSP Kota Pontianak, dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan perizinan berusaha sudah berjalan cukup baik, meskipun masih memerlukan sejumlah perbaikan. Pada aspek pencapaian tujuan, OSS RBA terbukti mampu mempercepat proses perizinan dan meningkatkan jumlah pelaku usaha yang memiliki legalitas, meskipun sebagian pelaku usaha masih mengalami kesulitan mengakses sistem secara mandiri dan perizinan berisiko menengah-tinggi membutuhkan waktu lebih lama karena verifikasi teknis. Pada aspek integrasi, prosedur layanan sudah semakin terstruktur melalui klasifikasi risiko, tetapi pelaksana layanan masih menghadapi kendala akibat pembaruan sistem pusat yang tidak selalu diikuti dengan informasi memadai, serta kegiatan sosialisasi yang belum merata karena keterbatasan anggaran dan SDM. Sementara itu, pada aspek adaptasi, petugas telah menunjukkan kemampuan yang baik dalam menyesuaikan diri dengan sistem digital, memberikan pendampingan, serta memanfaatkan sarana prasarana yang memadai, meskipun gangguan teknis dari sistem pusat masih terjadi. Secara keseluruhan, OSS RBA telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas pelayanan perizinan, namun optimalisasi integrasi antarinstansi, peningkatan kapasitas SDM, dan penguatan strategi sosialisasi masih diperlukan agar tujuan pelayanan berbasis risiko dapat tercapai sepenuhnya.

Rekomendasi

Pemerintah daerah perlu terus melakukan pendampingan dan sosialisasi kepada pelaku usaha, terutama bagi mereka yang belum terbiasa menggunakan teknologi, sehingga implementasi OSS dapat berjalan lebih merata dan inklusif. Upaya ini penting untuk memastikan bahwa seluruh pelaku usaha, tanpa terkecuali, dapat memahami alur perizinan berbasis risiko dan memanfaatkan layanan secara mandiri. Selanjutnya, DPMPTSP Kota Pontianak disarankan untuk melakukan

monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan OSS, baik dari sisi kualitas pelayanan, tingkat pemahaman pelaku usaha, maupun kendala-kendala teknis yang muncul dalam sistem. Monitoring yang konsisten perlu diimbangi dengan penyelenggaraan pelatihan atau workshop rutin bagi petugas pelayanan agar mereka selalu siap mengikuti perkembangan fitur dan pembaruan yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat. Petugas juga perlu diberikan pendalaman materi terkait perubahan sistem yang dinamis sehingga mampu memberikan penjelasan yang tepat kepada masyarakat. Selain itu, meskipun sarana prasarana di DPMPSTSP Kota Pontianak sudah cukup baik, penguatan aspek teknis seperti stabilitas jaringan internet, kesiapan perangkat pendukung, dan sistem layanan digital tetap diperlukan untuk menjaga kelancaran proses perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alif, M., & Warsono, H. (2019). Analisis Pengembangan E-Government Dalam Penyediaan Akses Informasi Di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Jl.*, 8(4), 510–524.
- Apriyani, M. (2022). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak. *JPASDEV Journal of Public Administration and Sociology of Development*, 3(2), 489–503.
- Asiva Noor Rachmayani. (2015). *Efektivitas Pelaksanaan Program Listrik Pintar (PRABAYAR) di PT. PLN RAYON PANAM Kota Pekanbaru*. 3(2), 6.
- Asyasyfa, Y. N. (2019). *Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) pada Pelayanan Perizinan*.
- Bachtari; Nurma; Mega; Sunarto. (2024). *Kajian Efektivitas Layanan Pengecekan Sertipikat Elektronik*. Cv. Adanu Abima.
- Cahya, A., & Dewi, M. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Dalam Meningkatkan Good Governance Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukabumi. *Res Publica: Journal Of Social Policy Issues*, 4(1), 13–21. <https://doi.org/10.47995/jian.v4i1.68>
- Fadhilah, & Indah, P. (2019). Penyelenggaraan Studi Administrasi Perizinan Berusaha Berbadan Elektronik Online Akomodasi Tunggal (Oss) pada Administrasi Spekulasi Rezim Nganjuk dan Administrasi Terkoordinasi Satu Pintu (Dpmpstsp). *Publika*, 4, 7.
- Firanissa. (2021). *Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*. 142.
- Frans, M. M., Nayoan, H., & Sampe, S. (2022). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Minahasa Selatan (Studi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Selatan). *Jurnal Governance*, 2(1), 1–12.
- Marlina. (2017). *Efektivitas Sistem Perizinan Online Dan Tracking Sistem (Spots) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Siak*. 1(1), 1689–1699. http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Educacao_PereiraAS_1.pdf%0Ahttp://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_11/rbcs11_01.htm%0Ahttp://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7845/1/td_2306.pdf%0Ahttps://direitofuma2010.files.wordpress.com/2010/
- Maulida. (2019). Efektivitas Penerapan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan. *Journal of Public Policy and ...*, UIN Sultan Syarif Kasim Riau. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/32918%0Ahttps://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/viewFile/32918/26298>
- Mokoginta, R. H., Posumah, J. H., & Palar, N. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) Pada Era New Normal di Kota Kotamobagu. *Jurnal Administrasi Publik*, VII(102), 43–52.
- Muhammad Fitri Rahmadana, D. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

- https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf
- Najib; Saidin; Herman. (2023). *Komunikasi Pemerintahan*. Cv. Azka Pustaka.
- Nur, U., Putrianto, L. I., Nurhusna, I., & Nurhatia, R. (2024). Evaluasi Program Pelayanan Perizinan Online melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat, Indonesia. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 5(3), 128–141. <https://doi.org/10.18196/jpk.v5i3.19194>
- Palandeng, A. L., & Megawati, S. (2025). Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (Oss) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. *Publika*, 12(4), 1023–1038. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n4.p1.023-1.038>
- Rohaeti, Y. (2024). *Disertasi transformasi e - government berkelanjutan dalam proses pelayanan publik pada pengelola ruang kendali pemerintah kota tangerang*.
- Sari Juliana, F. (2021). (2021). *Efektivitas Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan*.
- Satispi, E., & Si, S. P. M. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. https://www.researchgate.net/profile/Taufiqurokhman-Taufiqurokhman/publication/362733431_Teori_Dan_Perkembangan_Menejemen_Pelayanan_Publik/links/62fca1acaa4b1206fab8d221/Teori-Dan-Perkembangan-Menejemen-Pelayanan-Publik.pdf
- Siahaan, A., & Pardede, P. (2022). *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*. PT. Pena Persada Kerta Utama.
- Sonedi. (2013). *Anterior Jurnal*, Volume 13 Nomor 1, Desember 2013, Hal 106 - 121
106 Pendahuluan Era globalisasi yang penuh tantangan telah menimbulkan persaingan antar bangsa semakin tajam terutama dalam bidang ekonomi dan bidang ilmu pengetahuan serta teknologi.
- Dalam . *Integration of Climate Protection and Cultural Heritage: Aspects in Policy and Development Plans. Free and Hanseatic City of Hamburg*, 26(4), 1–37.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukma, F. (2021). *Efektifitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online Di Badan Pusat Statistik Kota Malang*. 2(1).