

## Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Online Berbasis *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Sapta Lipayanti<sup>1</sup>, I Rawati<sup>2</sup>, Mardiana<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Administrasi Publik, Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Indonesia

e-mail: [saptalipayanti382@gmail.com](mailto:saptalipayanti382@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Kolaka. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari delapan orang, meliputi Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, Staf Pelaksana OSS, serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan dengan teknik reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan digital berbasis OSS belum berjalan optimal. Pada aspek *tangible*, tampilan sistem sudah baik namun akses sering lambat. Reliability belum konsisten akibat gangguan sistem. Responsiveness petugas cukup cepat melalui media daring, tetapi belum merata. Assurance masih kurang dalam hal keamanan data, dan *empathy* rendah karena pendampingan terhadap pengguna belum maksimal. Temuan ini mencerminkan perlunya peningkatan kualitas governansi digital, terutama dalam hal transparansi, aksesibilitas, dan kapasitas pelayanan daring.

**Kata kunci:** Pelayanan Online, Kualitas Publik, Izin Berusaha, OSS

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud konkret dari tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat dan mendukung pembangunan ekonomi nasional maupun daerah. Dalam konteks modernisasi birokrasi, transformasi digital menjadi tuntutan penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Pemerintah Indonesia telah mengimplementasikan sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagai bentuk inovasi dalam pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik. Penerapan OSS diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang kemudian diperbarui dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko (Fitri A.A., 2024).

Dalam konteks investasi, pemerintah memperkenalkan sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagai platform digital perizinan terintegrasi nasional berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko. Kabupaten Kolaka memiliki potensi ekonomi besar di sektor pertambangan dan industri pengolahan, sehingga memerlukan layanan perizinan yang efisien. Namun, masih ditemukan kendala implementasi seperti gangguan sistem, keterbatasan jaringan, dan kurangnya pendampingan bagi pelaku usaha (Yuliani, 2022; Nurdin, 2023). Penelitian ini berfokus untuk menggambarkan kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS di DPMPSTP Kabupaten Kolaka melalui pendekatan kualitatif deskriptif. Melalui sistem ini, pelaku usaha dapat mengurus Nomor Induk Berusaha (NIB), izin operasional, dan izin komersial dalam satu platform daring yang terhubung secara nasional Eko & Adam (2021).

Meskipun demikian, implementasi OSS di berbagai daerah masih menghadapi tantangan,

terutama pada aspek kualitas pelayanan publik. Di Kabupaten Kolaka, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan lembaga yang berperan langsung dalam penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis OSS. Penerapan sistem ini diharapkan mampu menciptakan transparansi, mempercepat proses perizinan, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta mencegah praktik pelayanan yang tidak sesuai prosedur. Namun, hasil observasi awal menunjukkan masih terdapat sejumlah kendala, seperti lemahnya jaringan internet, kurangnya literasi digital masyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan sistem OSS. Hal ini menimbulkan persepsi masyarakat bahwa pelayanan OSS belum berjalan optimal dan belum sepenuhnya memenuhi prinsip pelayanan publik yang berkualitas (Nidyasari Putri S.A.A., 2023).

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan hasil serupa. Rahayu (2021) menemukan bahwa pelaksanaan OSS di Kota Samarinda belum maksimal karena kesenjangan digital dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem. Sementara itu, Lubis (2024) menegaskan bahwa pelayanan perizinan OSS di Kota Padangsidimpuan sudah baik tetapi masih terkendala pada kurangnya sosialisasi dan infrastruktur. Dalam konteks Kolaka, permasalahan tersebut menarik untuk diteliti karena penerapan OSS masih relatif baru dan membutuhkan evaluasi dari perspektif pengguna layanan.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (SERVQUAL) dengan lima dimensi utama yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Hardiyansyah, 2011). Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya mengidentifikasi sejauh mana sistem OSS mampu memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memperkuat kualitas pelayanan publik berbasis digital di daerah, sekaligus memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas OSS. Nilai kebaruan (novelty) penelitian ini adalah analisis kualitas pelayanan OSS di Kabupaten Kolaka yang masih minim dikaji, serta fokus pada kendala implementatif dan persepsi pengguna terhadap efektivitas sistem. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pengembangan kebijakan pelayanan digital yang lebih adaptif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian berada di Kantor DPMPTSP Kabupaten Kolaka pada Mei–Juli 2025. Informan penelitian ditentukan secara purposive sampling, meliputi pelaku usaha, pegawai DPMPTSP, dan Opeartor dari OSS ini. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan tahapan reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2014).

Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menurut teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan perizinan melalui Online Single Submission (OSS) merupakan bentuk implementasi digital governance dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi. Berdasarkan teori governansi digital (UNDP, 2022), kualitas pelayanan digital tidak hanya diukur dari kecepatan dan efisiensi, tetapi juga dari aspek transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas publik melalui media daring.

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis *Online Single Submission* (OSS) yang diimplementasikan di DPMPTSP Kabupaten Kolaka sejak tahun

2021.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi reliability dan assurance tergolong kurang baik, sedangkan responsiveness masih rendah. Keterbatasan jaringan internet dan literasi digital pelaku usaha menjadi hambatan utama. Temuan ini mendukung hasil penelitian Yuliani (2022) dan Asmarani (2022) yang menekankan pentingnya kesiapan SDM dan infrastruktur dalam implementasi OSS.

#### **Tangible (bukti fisik)**

Indikator ini mencakup aspek-aspek visual dan fisik yang dapat langsung diamati oleh pengguna layanan. *Tangible* (bukti fisik) yang mendukung pelayanan berbasis online Dalam konteks OSS di antaranya adalah ketersediaan sarana dan prasarana, Serta infrastuktur jaringan internet yang mendukung. Berdasarkan hasil penelitian di ketahui bahwa sarana prasarana sudah memadai tetapi jaringan internet yang kurang mendukung.

Sebagaimana yang di ungkapkan oleh salahsatu informan. Oprator OSS DMPTSP Kolaka bahwa: *Kalau untuk sarana prasarana-nya saya rasa cukup. Tapi kalau untuk jaringan itu masih kurang memadai*". Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas sudah baik, kualitas jaringan masih perlu di tingkatkan agar pelayanan daring lebi efisien, dan Selain itu, meskipun tampilan visual sistem OSS sudah tergolong profesional, masyarakat dengan tingkat literasi teknologi rendah tetap menghadapi kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem, yang berdampak pada persepsi dan pengalaman pelayanan.

#### **Reliability (keandalan)**

Indikator *Reliability* (Keandalan) dalam kerangka Servqual mengacu pada sejauh mana sistem pelayanan mampu memberikan hasil yang konsisten, tepat waktu, dan akurat, sesuai dengan harapan serta janji yang diberikan kepada pengguna. Dalam konteks sistem OSS, keandalan dapat diukur dari kemampuan sistem dalam memproses permohonan izin secara mandiri tanpa gangguan teknis, keakuratan penerbitan data seperti Nomor Induk Berusaha (NIB), serta konsistensi layanan dari petugas saat terjadi kendala.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, sebagaimana yang di ungkapkan oleh pengguna layanan bahwa: *"Kalau saya isi datanya dengan benar, biasanya cepat keluar Nomor Induk Berusahanya (NIB) tapi kalau ada salahnya saya bingung di mana letak salahnya, soalnya di sistem OSS nya tidak ada muncul yang mana salahnya, akhirnya saya langsung datang saja di kantor DPMPSTP minta bantuan petugas."* Hal ini menunjukkan bahwa sistem ini belum sepenuhnya dapat di andalkan oleh semua kalangan masyarakat, karena minimnya fitur validasi kesalahan dan kurangnya kemampuan sistem memberikan umpan balik informatif kepada pengguna. Akibatnya, keandalan OSS masih sangat bergantung pada dukungan petugas/operator dinas, khususnya dalam menangani kendala teknis atau administratif yang dihadapi masyarakat. Dengan kata lain, keandalan sistem OSS secara teknis cukup baik, tetapi keandalannya sebagai sistem yang benar-benar mandiri dan inklusif belum sepenuhnya tercapai. Untuk meningkatkan kualitas ini, perlu adanya penguatan fitur sistem, termasuk mekanisme notifikasi kesalahan otomatis, peningkatan literasi digital pengguna, dan pelatihan petugas dalam memberikan layanan berbasis solusi.

Hal ini sejalan dengan penelitian Alkhalil dan Jansen (2022), yang menyatakan bahwa keandalan sistem e-government bergantung pada kejelasan proses bisnis serta teknologi yang mendukung keberlanjutan layanan.

#### **Responsiveness (ketanggapan)**

Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) merupakan dimensi dan indikator penting dalam menilai kualitas layanan publik, karena berkaitan dengan seberapa cepat dan sigap penyedia layanan menanggapi pertanyaan, permintaan bantuan, dan keluhan dari masyarakat. Dalam konteks pelayanan OSS di DPMPSTP Kabupaten Kolaka, responsiveness mencakup ketanggapan petugas dalam memberikan informasi secara langsung maupun daring, kecepatan

memproses keluhan, serta ketersediaan sarana komunikasi yang aktif dan mudah diakses.

sebagaimana yang di ungkapkan oleh pengguna layanan bahwa: *“Kalau saya datang langsung, petugasnya cepat bantu dan jelas. Tapi waktu saya coba tanya lewat WhatsApp dan email, jawabnya lama sekali, bahkan pernah tidak di balas sama sekali.”* Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan langsung di kantor menunjukkan respons yang cepat dan membantu, namun pelayanan melalui saluran digital seperti email dan WhatsApp belum dilaksanakan secara profesional dan belum memiliki sistem penanganan aduan yang aktif dan terstruktur. Hal ini membuat digitalisasi pelayanan tidak memberikan dampak maksimal, karena masyarakat tetap harus datang ke kantor untuk mendapatkan kepastian layanan.

#### **Assurance (jaminan)**

Indikator ini mencakup jaminan atas keselamatan data pribadi, kepastian prosedur layanan, serta kredibilitas dan profesionalitas petugas dalam memberikan informasi dan menyelesaikan permasalahan. Berdasarkan hasil penelitian masyarakat belum sepenuhnya merasa yakin terhadap keamanan data dan transparansi proses perizinan.

Salah satu informan dari pengguna layanan menyatakan bahwa: *“Saya yakin ini aman karena punya pemerintah. Tapi sebenarnya saya tidak tahu datanya disimpan di mana, siapa yang bisa akses. Harusnya ada penjelasan”*. hal ini menunjukkan bahwa indikator ini cukup baik secara struktural, namun masih lemah dari sisi edukasi dan transparansi kepada publik. Sistem OSS telah memiliki mekanisme yang terpusat dan terstandar untuk menjamin keakuratan data, legalitas izin usaha, dan keamanan sistem. Masyarakat pun secara umum mempercayai layanan ini karena berasal dari institusi resmi pemerintah. Akan tetapi, minimnya sosialisasi mengenai perlindungan data pribadi, sistem keamanan informasi, dan hak pengguna dalam layanan digital menjadi celah yang harus diperhatikan ke depan.

#### **Empathy (Empati)**

Empati diwujudkan melalui berbagai cara, seperti penyediaan pendampingan teknis, pelayanan yang sabar dan ramah, serta perhatian khusus terhadap kelompok rentan atau masyarakat dengan literasi digital rendah. Empati menjadi dimensi penting, terlebih dalam proses transformasi layanan konvensional menuju digital, yang tidak semua kalangan siap menghadapinya. Berdasarkan hasil penelitian bahwa masih banyak pengguna layanan yang tidak mengetahui cara menggunakan Sistem OSS ini.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa dari indikator Empathy (Empati) dalam pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Kolaka masih tergolong rendah dan belum di implementasikan secara sistematis. Karena minimnya pelatihan dan pendampingan teknis terhadap pengguna atau masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem digital. Meskipun petugas menunjukkan itikad membantu, keterbatasan waktu, SDM, dan strategi pelayanan membuat layanan khusus, edukasi, dan pendampingan teknis tidak tersedia secara merata, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem digital. Hal ini menyebabkan ketimpangan akses layanan, contohnya masyarakat yang kurang memahami prosedur dan tidak tau cara menggunakan layanan online tersebut. serta ketergantungan masyarakat pada jasa pihak ketiga untuk menyelesaikan proses perizinan yang seharusnya dapat dilakukan secara mandiri.

Temuan ini memperkuat riset Putra (2023) yang menyebutkan bahwa efektivitas pelayanan digital sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan kemampuan pengguna. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian internasional oleh Carter & Bélanger (2022) dan Mergel et al. (2021) yang menegaskan bahwa keberhasilan e-government ditentukan oleh keandalan sistem dan dukungan pengguna secara daring.

Dalam konteks governansi digital, DPMPTSP Kolaka perlu memperkuat sistem OSS sebagai platform yang lebih inklusif, transparan, dan partisipatif. Pelayanan digital harus

menempatkan masyarakat sebagai pengguna utama, bukan sekadar penerima layanan. Transformasi digital yang efektif memerlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan optimalisasi interaksi daring agar kepercayaan publik terhadap sistem OSS meningkat.

Secara umum, sarana dan prasarana yang mencakup indikator Tangible (Bukti fisik) cukup memadai untuk menjalankan pelayanan secara online. Namun, tentu masih bisa terus ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan jaringan dan kenyamanan ruang tunggu bagi pemohon yang langsung datang ke kantor. Berikut tabel data sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kab. Kolaka:

**Tabel 1 Data Sarana dan Prasarana di DPMPTSP Kab. Kolaka**

No	Sarana	Prasarana
1.	Komputer Layanan	Gedung kantor pelayanan
2.	Printer dan Scanner	Ruang pelayanan
3.	Meja dan kursi pelayanan	Ruang tunggu Ber-AC
4.	Formulir (Manual/Digital)	Area parkir kendaraan roda dua dan empat
5.	Kursi tunggu	Toilet
6.	Telepon / helpdesk	Jaringan internet (LAN /Wifi)
7.	Kotak saran dan pengaduan	CCTV

Sumber: DPMPTSP Kab. Kolaka 2025

Sebagai bagian dari pemahaman terhadap bagaimana masyarakat memanfaatkan layanan OSS, peneliti juga mengumpulkan data terkait jumlah pengunjung yang datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Kolaka. Data ini penting untuk melihat sejauh mana masyarakat masih bergantung pada pelayanan tatap muka, meskipun sudah tersedia sistem pelayanan online. Jumlah pengunjung yang tercatat tiap bulan dapat menjadi gambaran awal mengenai efektivitas penerapan OSS di lapangan. Berikut adalah rincian jumlah pengunjung selama enam bulan terakhir:

**Tabel 2 Data jumlah NIB yang terbit di DPMPTSP Kolaka Periode 2025**

Bulan	Jumlah NIB yang terbit
Januari	100 NIB Terbit
Februari	115 NIB Terbit
Maret	100 NIB Terbit
April	125 NIB Terbit
Mei	143 NIB Terbit
Juni	120 NIB Terbit
Juli	100 NIB Terbit
<b>Total</b>	<b>803 NIB yang terbit</b>

Sumber: DPMPTSP Kab. Kolaka 2025

Tabel jumlah NIB yang terbit yang mencakup indikator Realibility menunjukkan jumlah Nomor Induk Berusaha (NIB) yang diterbitkan setiap bulan selama periode Januari hingga Juli, dengan total sebanyak **803 NIB** yang berhasil diterbitkan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS di DPMPTSP Kabupaten Kolaka belum sepenuhnya optimal sebagai bentuk pelayanan digital. Semua dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa sistem telah membantu proses perizinan daring, namun belum mampu memberikan pengalaman layanan yang cepat, aman, dan mudah diakses.

## SARAN

Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan teori governansi digital dengan mengaitkannya pada konteks kualitas pelayanan publik digital di tingkat daerah. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada interaksi daring antara pemerintah dan masyarakat.

Bagi pemerintah daerah, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam meningkatkan kapasitas pelayanan digital, khususnya dalam hal keandalan sistem OSS, keamanan data, serta literasi digital bagi masyarakat pengguna layanan.

Saran untuk Penelitian Selanjutnya disarankan untuk:

1. Mengkaji pengaruh literasi digital masyarakat terhadap efektivitas OSS.
2. Melibatkan analisis kuantitatif atau model evaluasi digital governance yang lebih terukur.
3. Membandingkan implementasi OSS di beberapa daerah untuk melihat variasi kualitas layanan digital antarwilayah

## REFERENSI

- Alkhalil, A., & Jansen, A. (2022). Determinants of reliability in e-government services: A user perspective. *Electronic Government, an International Journal*, 18(4), 377–395.
- Eddy, S. (2006). Pentingnya revitalisasi E-Government di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia*. 38-43.
- Eko, P., & Adam, I. &. (2021). Analisis kualitas pelayanan perizinan melalui Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. *jurnal Perspektif*, 10(2), 710-727.
- Fitri A.A., R. Z. (2024). Penerapan sistem pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan statistik Provinsi Lampung dengan prinsip Good Governance. *UNES jurnal*, 6(3), 8412-8424.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Jogjakarta: Gava media.
- Irfani K. A, N. A. (2021). Model analisis swot dalam peningkatan kualitas Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada DPMPTSP Provinsi Jawa Timur. *admistrasi negara*, 27(01), 1-26.
- Khairani., M. H. (2022). Implementasi kebijakan sistem perizinan Online Single Submission (OSS) Dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muaro Jambi. *jurnal of goverment studies*, 1(1), 30-45.
- Nidyasari Putri S.A.A., W. D. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (studi tentang layanan perizinan online pada Dinas Penanaman Modall dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. *Internasional journal on Notary*, 10(10), 134-146.
- Rahayu., P. &. (2021). Pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Journal Administrasi Publik*, 9(2), 5018-5032.
- Suryadevi K.R., &. F. (2020). Inovasi program Online Single Submission (OSS) dalam pelayanan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelauanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *jurnal publika*, 8(1), 1-9.
- UNDP (2022). Digital Governance for Sustainable Development: A Framework for Inclusive Public Services. United Nations Development Programme.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.