

IMPLEMENTASI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) PADA DPMPTSP PROVINSI NTB DALAM MENDUKUNG KEMUDAHAN BERUSAHA

Kiran Larasati Khumairah¹

¹Universitas Mataram, Jl. Majapahit No.62, Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia
Email: kirankhumairah0708@gmail.com

Article History

Received: 09-06-2026

Revision: 23-06-2026

Accepted: 27-06-2026

Published: 30-06-2026

Abstract. This study aims to analyze the implementation of the Online Single Submission (OSS) at the West Nusa Tenggara Province Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) in supporting ease of doing business. The study used a qualitative approach with descriptive methods. Data were obtained through observation, interviews, and documentation with informants consisting of two DPMPTSP employees of West Nusa Tenggara Province and two business actors who use the OSS service. Data were analyzed using the Miles and Huberman interactive analysis model which includes the stages of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the implementation of the OSS is able to increase the efficiency of licensing services through a faster, more practical, and digitally integrated process. The OSS system makes it easier for business actors to manage business legality without having to come directly to the service office, and increases public access to licensing services. However, the implementation of the OSS still faces several obstacles, such as low digital literacy of the community, technical system disruptions, and dynamic regulatory changes. Therefore, increased socialization, mentoring, and strengthening of digital service infrastructure are needed so that the implementation of the OSS can run more optimally in supporting ease of doing business.

Keywords: Online Single Submission, Public Service, Online Licensing, Ease Of Doing Business, Digitalization Of Services

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam mendukung kemudahan berusaha. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas 2 pegawai DPMPTSP Provinsi NTB dan 2 pelaku usaha pengguna layanan OSS. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS mampu meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan melalui proses yang lebih cepat, praktis, dan terintegrasi secara digital. Sistem OSS memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dalam mengurus legalitas usaha tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, serta meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan perizinan. Namun, implementasi OSS masih menghadapi beberapa kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, gangguan teknis sistem, dan perubahan regulasi yang dinamis. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, pendampingan, dan penguatan infrastruktur layanan digital agar implementasi OSS dapat berjalan lebih optimal dalam mendukung kemudahan berusaha.

Kata Kunci: *Online Single Submission*, Pelayanan Publik, Perizinan Online, Kemudahan Berusaha, Digitalisasi Pelayanan

How to Cite: Khumairah, K L. (2026). Implementasi *Online Single Submission* (OSS) pada Dpmptsp Provinsi NTB dalam Mendukung Kemudahan Berusaha. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 7 (3), 4384-4395. <http://doi.org/10.54373/imeij.v7i3.6273>

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu bentuk implementasi digitalisasi pelayanan publik di Indonesia adalah penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS), yaitu layanan perizinan berusaha berbasis elektronik yang terintegrasi secara nasional. Sistem ini dikembangkan untuk menyederhanakan proses perizinan, mempercepat pelayanan, dan mendukung kemudahan berusaha (*ease of doing business*) melalui pemanfaatan teknologi informasi (Kementerian Investasi/BKPM, 2021). Pelayanan perizinan yang cepat dan mudah merupakan faktor penting dalam menciptakan iklim investasi yang kondusif. Namun, implementasi OSS di berbagai daerah masih menghadapi sejumlah kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan pemahaman pengguna terhadap sistem elektronik, kendala teknis aplikasi, serta perubahan regulasi yang relatif dinamis. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi efektivitas pelayanan dan menghambat pencapaian tujuan OSS sebagai instrumen reformasi birokrasi di bidang perizinan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan OSS mampu meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan dan mempercepat proses administrasi usaha. Sari dan Handayani (2022) menemukan bahwa sistem perizinan berbasis online memberikan kemudahan bagi pelaku usaha, meskipun masih dihadapkan pada kendala teknis dan rendahnya kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem. Penelitian lain oleh Putra dan Ramadhan (2023) menunjukkan bahwa implementasi OSS berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, namun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada efektivitas OSS secara umum atau pada aspek pelayanan publik digital secara luas. Kajian yang secara khusus menganalisis implementasi OSS berdasarkan pengalaman empiris pengguna layanan di tingkat daerah, khususnya dengan membandingkan kemudahan pelayanan online dan pelayanan konvensional dalam mendukung kemudahan berusaha, masih relatif terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengangkat implementasi OSS pada DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai salah satu daerah yang aktif menerapkan sistem perizinan berbasis risiko (*risk-based approach*).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus kajian yang menganalisis implementasi OSS di DPMPTSP Provinsi NTB berdasarkan perspektif penyelenggara layanan dan pengguna layanan, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan kendala yang memengaruhi efektivitas sistem dalam mendukung kemudahan berusaha.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan OSS di tingkat daerah sekaligus menjadi masukan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan perizinan berbasis digital. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *Online Single Submission* (OSS) pada DPMPSTSP Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam mendukung kemudahan berusaha, serta mengidentifikasi berbagai kendala dan upaya perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan berbasis elektronik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam implementasi pelayanan perizinan berbasis *online* serta perannya dalam mendukung kemudahan berusaha. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan secara komprehensif serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap kondisi nyata yang dialami oleh pelaku usaha maupun penyelenggara layanan (Sugiyono, 2017). Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat. Kegiatan magang berlangsung pada bulan Februari hingga Juni 2026, sedangkan proses penelitian dilakukan pada bulan April hingga Mei 2026. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada adanya implementasi sistem pelayanan perizinan berbasis *online* yang menjadi fokus kajian, serta keterlibatan penulis secara langsung melalui kegiatan magang sehingga memungkinkan penulis memperoleh data yang lebih kontekstual dan relevan dengan tujuan penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara dengan pihak yang terlibat dalam pelayanan perizinan, baik dari sisi penyelenggara maupun pengguna layanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan instansi, serta literatur yang relevan dengan topik penelitian. Penggunaan kedua jenis data ini bertujuan untuk memperkuat hasil penelitian agar lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan (Lexy J. Moleong, 2018).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan perizinan baik secara konvensional (*offline*) maupun berbasis *online*. Observasi ini bertujuan untuk memahami alur pelayanan, waktu proses, serta interaksi antara pegawai dan pengguna layanan. Selain itu, wawancara dilakukan secara langsung dengan informan yang dipilih secara purposive, yaitu pihak yang dianggap mengetahui dan memahami proses pelayanan perizinan.

Informan dalam penelitian ini terdiri atas 2 pegawai DPMPTSP Provinsi NTB yang terlibat langsung dalam pelayanan perizinan berbasis OSS serta 2 pelaku usaha yang menggunakan layanan OSS. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait implementasi pelayanan perizinan berbasis *online* sehingga dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2017). Untuk melengkapi data, penelitian ini juga menggunakan dokumentasi berupa pengumpulan dokumen pendukung seperti alur pelayanan, tampilan sistem aplikasi, serta data terkait pelayanan perizinan yang tersedia di instansi terkait. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga diperoleh gambaran yang lebih lengkap mengenai fenomena yang diteliti (Lexy J. Moleong, 2018).

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahapan tersebut dilakukan untuk menyederhanakan serta menginterpretasikan data yang diperoleh sehingga dapat menjawab tujuan penelitian. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi melalui perbandingan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh lebih valid (Sugiyono, 2017)

HASIL

Implementasi Pelayanan Perizinan Berbasis *Online* pada DPMPTSP Provinsi NTB

Pelayanan perizinan berbasis *online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat dilaksanakan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai DPMPTSP, sistem OSS mulai diterapkan sejak tahun 2019 dan mengalami beberapa perubahan versi, mulai dari OSS versi awal, OSS 1.1, hingga OSS Risk Based Approach (RBA) yang diterapkan sejak tahun 2021 hingga sekarang. Perubahan tersebut dilakukan sebagai bentuk penyesuaian terhadap regulasi pemerintah serta peningkatan efektivitas pelayanan perizinan berbasis digital.

Implementasi OSS menjadi bagian dari transformasi digital pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan dan mendukung kemudahan berusaha bagi masyarakat (Sari & Handayani, 2022). Dalam pelaksanaannya, OSS berfungsi sebagai sistem utama pelayanan perizinan yang terintegrasi dengan berbagai sektor usaha. Namun, pada sektor tertentu masih terdapat aplikasi tambahan sesuai dengan kewenangan kementerian atau bidang usaha masing-masing. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan perizinan di Indonesia telah mengarah pada integrasi digital meskipun beberapa sektor masih menggunakan aplikasi pendukung lainnya. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan

magang, pelayanan perizinan berbasis *online* di DPMPTSP NTB telah digunakan secara aktif oleh pelaku usaha. Pegawai DPMPTSP juga memberikan layanan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem OSS, seperti proses pendaftaran akun, penginputan KBLI, maupun pemenuhan persyaratan izin usaha.

Proses Pelayanan Perizinan Melalui OSS

Berdasarkan hasil wawancara, proses pelayanan perizinan dilakukan secara mandiri oleh pelaku usaha melalui akun OSS masing-masing. Pelaku usaha terlebih dahulu melakukan registrasi akun OSS, kemudian menginput data usaha seperti jenis usaha, lokasi usaha, modal usaha, jumlah tenaga kerja, serta KBLI yang sesuai dengan bidang usaha yang dijalankan. Sistem OSS menerapkan pendekatan berbasis risiko (*Risk Based Approach*), sehingga proses penerbitan izin disesuaikan dengan tingkat risiko usaha. Untuk usaha dengan tingkat risiko rendah dan menengah rendah, izin usaha dapat diterbitkan secara otomatis melalui OSS. Sementara itu, untuk usaha dengan tingkat risiko menengah tinggi dan tinggi, pelaku usaha masih harus memenuhi persyaratan lanjutan sesuai dengan sektor usahanya. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan OSS memberikan kemudahan bagi pelaku usaha karena seluruh proses pengajuan izin dapat dilakukan secara *online* tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Dokumen perizinan yang telah diterbitkan juga dapat langsung diunduh melalui akun OSS masing-masing.

Perbandingan Pelayanan Offline dan Online

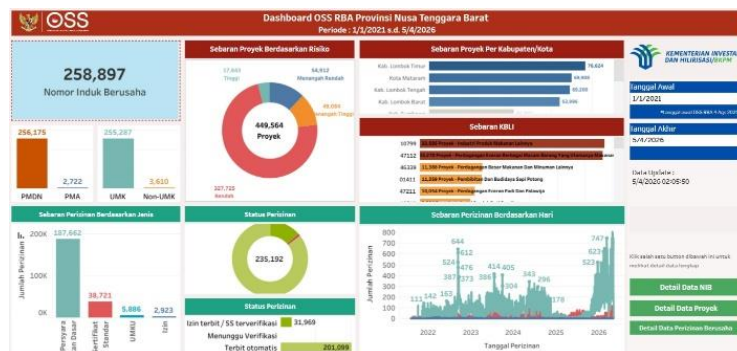
Sebelum diterapkannya sistem OSS, proses pengurusan izin dilakukan secara manual atau *offline*. Pelaku usaha harus datang langsung ke kantor dinas terkait untuk mencari informasi mengenai persyaratan perizinan. Selain itu, proses administrasi dilakukan secara bertahap sehingga membutuhkan waktu yang relatif lebih lama. Berdasarkan hasil wawancara, sistem *offline* dinilai kurang efisien karena pelaku usaha harus mendatangi beberapa instansi yang berbeda untuk menyelesaikan proses perizinan. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih rumit dan memakan waktu. Setelah diterapkannya OSS, proses pelayanan menjadi lebih praktis karena pelaku usaha dapat melakukan pengajuan izin dari rumah masing-masing.

Pegawai DPMPTSP menyatakan bahwa sistem OSS lebih cepat dibandingkan pelayanan *offline* karena sistem telah terintegrasi secara digital dan mampu memberikan notifikasi apabila terdapat kesalahan atau kekurangan persyaratan (Kurniawan & Putri, 2023) Implementasi OSS memberikan dampak positif terhadap kemudahan berusaha di Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Dengan demikian, pelaku usaha dapat langsung melakukan perbaikan melalui sistem tanpa harus kembali datang ke kantor pelayanan. Hasil observasi selama magang juga menunjukkan bahwa pelayanan *online* membantu mengurangi antrean pelayanan di kantor DPMPTSP karena sebagian besar proses administrasi dapat dilakukan secara mandiri oleh pelaku usaha melalui sistem OSS.

Kemudahan Berusaha melalui Sistem OSS

Implementasi OSS memberikan dampak positif terhadap kemudahan berusaha di Provinsi Nusa Tenggara Barat (Sari & Handayani, 2022). Sistem ini mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan perizinan tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu. Pelaku usaha dari berbagai daerah dapat mengurus izin usaha secara mandiri melalui perangkat elektronik yang terhubung dengan internet. Berdasarkan hasil wawancara, pelaku usaha tidak lagi diwajibkan datang langsung ke kantor DPMPTSP untuk mengurus izin usaha apabila telah memahami penggunaan OSS. Hal ini tentunya memberikan efisiensi dari segi waktu, biaya, serta tenaga yang dikeluarkan oleh pelaku usaha. Data OSS RBA Provinsi Nusa Tenggara Barat menunjukkan bahwa jumlah Nomor Induk Berusaha (NIB) yang diterbitkan dari tahun 2021 hingga 4 Mei 2026 mencapai 258.897 NIB.



Gambar 1. Data Penggunaan OSS RBA Provinsi NTB Tahun 2021–2026

Sumber: DPMPTSP Provinsi NTB, 2026.

Berdasarkan Gambar 3.4.1, jumlah pelaku usaha yang menggunakan OSS di Provinsi NTB mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Mayoritas pengguna berasal dari kategori UMK, yang menunjukkan bahwa sistem OSS banyak dimanfaatkan oleh pelaku usaha skala kecil dan menengah. Data tersebut menunjukkan tingginya penggunaan sistem OSS oleh masyarakat dan pelaku usaha di Provinsi NTB. Sebagian besar pengguna berasal dari kategori Usaha Mikro dan Kecil (UMK) sebanyak 255.287 usaha, sedangkan usaha non-UMK sebanyak 3.610 usaha. Selain itu, terdapat 256.175 Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) dan 2.722 Penanaman Modal Asing (PMA).

Selain itu, data OSS juga menunjukkan bahwa sebagian besar proyek usaha berada pada kategori risiko rendah sebanyak 327.725 proyek. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pelaku usaha di NTB merupakan usaha dengan skala kecil dan menengah yang dapat memperoleh izin secara lebih mudah melalui sistem OSS. Tingginya jumlah pengguna OSS menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan perizinan mampu mendukung kemudahan berusaha dan meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital. Peningkatan jumlah pengguna OSS menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan perizinan memberikan dampak positif terhadap akses masyarakat dalam memperoleh legalitas usaha. Kemudahan proses perizinan melalui OSS mendorong pelaku usaha, khususnya usaha mikro dan kecil, untuk mendaftarkan usahanya secara resmi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas birokrasi serta mendukung terciptanya iklim usaha yang lebih kondusif di Provinsi NTB.

Sebaran dan Jenis Perizinan

Berdasarkan data rekapitulasi perizinan berdasarkan sektor tahun 2025, jumlah perizinan tertinggi berasal dari sektor peternakan sebanyak 364 izin. Selain itu, sektor kelautan dan perikanan juga memiliki jumlah perizinan yang cukup tinggi yaitu sebanyak 75 izin.

NO	JENIS PERIJINAN DI BIDANG SEKTOR	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEPT	OKT	NOV	DES	JUMLAH
1	Koperasi UMKM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Kelautan dan Perikanan	19	20	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	75
3	Lingkungan Hidup	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Kehutanan	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5	Energi dan Sumber Daya Mineral	6	16	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
6	Kesehatan	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	Pertanahan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Parwisata	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
9	Perdagangan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Perindustrian	5	7	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
11	Pekerjaan Umum	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	Pertanian dan Pekebunan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Peternakan	116	90	158	0	0	0	0	0	0	0	0	0	364
14	Perhubungan	4	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
15	Sosial	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	Tenaga Kerja	0	8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
JUMLAH		152	152	212	0	0	0	0	0	0	0	0	0	516

Gambar 2. Rekapitulasi Perizinan Berdasarkan Sektor Tahun 2025
Sumber: DPMPSTSP Provinsi NTB, 2025.

Berdasarkan Gambar 3.5.1, sektor peternakan menjadi sektor dengan jumlah perizinan tertinggi dibandingkan sektor lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa aktivitas usaha di Provinsi NTB masih didominasi oleh sektor berbasis sumber daya alam. Sementara sektor energi dan sumber daya mineral sebanyak 24 izin, sektor perindustrian sebanyak 20 izin, serta sektor

perhubungan sebanyak 12 izin. Data tersebut menunjukkan bahwa aktivitas perizinan usaha di Provinsi NTB masih didominasi oleh sektor berbasis sumber daya alam, khususnya peternakan, kelautan, dan perikanan. Hal ini sejalan dengan karakteristik perekonomian daerah NTB yang didominasi oleh sektor pertanian, peternakan, dan perikanan.

Dominasi sektor peternakan, kelautan, dan perikanan dalam data perizinan menunjukkan bahwa struktur perekonomian Provinsi NTB masih didukung oleh sektor berbasis sumber daya alam. Tingginya jumlah perizinan pada sektor tersebut menunjukkan adanya aktivitas usaha masyarakat yang cukup besar pada bidang peternakan dan perikanan. Implementasi OSS membantu mempermudah proses legalitas usaha pada sektor-sektor tersebut sehingga pelaku usaha dapat mengakses pelayanan perizinan secara lebih cepat dan efisien. Selain data perizinan, terdapat pula data rekapitulasi non izin berdasarkan investasi dan sektor tahun 2025.

NO	JENIS NON IZIN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEPT	OKT	NOV	DES	JUMLAH
1	Kelautan dan Perikanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Lingkungan Hidup	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Kehutanan	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	Energi dan Sumber Daya Mineral	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Kesehatan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Pariwisata	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Perdagangan	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	Pekerjaan Umum	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Pertanian dan Perkebunan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Sosial	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	Tenaga Kerja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Perhubungan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH		3	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8

Gambar 3. Rekapitulasi Layanan Non Izin Berdasarkan Sektor Tahun 2025
Sumber: DPMPTSP Provinsi NTB, 2025.

Berdasarkan Gambar 3.5.2, layanan non izin masih didominasi oleh sektor sosial. Meskipun jumlahnya tidak sebanyak layanan perizinan, pelayanan non izin tetap menjadi bagian penting dalam administrasi pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi NTB. Jumlah layanan non izin tercatat sebanyak 8 layanan, dengan jumlah tertinggi berasal dari sektor sosial sebanyak 4 layanan. Meskipun jumlah layanan non izin relatif sedikit dibandingkan layanan perizinan, data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi berbasis *online* juga digunakan dalam proses layanan non perizinan.

Kendala Implementasi OSS

Meskipun implementasi OSS memberikan berbagai kemudahan, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala. Berdasarkan hasil wawancara, kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan akses yang dimiliki oleh DPMPTSP terhadap akun OSS pelaku usaha. Dalam

beberapa kasus, masalah akun atau email pengguna harus diselesaikan melalui pihak pusat sehingga proses penyelesaian membutuhkan waktu yang lebih lama. Selain itu, masih terdapat pelaku usaha yang datang langsung ke kantor DPMPTSP karena belum memahami penggunaan OSS. Sebagian masyarakat, khususnya pelaku usaha yang berusia lanjut, masih mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi digital sehingga membutuhkan bantuan langsung dari pegawai DPMPTSP.

Hasil observasi selama kegiatan magang juga menunjukkan bahwa pegawai DPMPTSP sering membantu masyarakat dalam proses pendaftaran akun OSS, penginputan data usaha, serta pemenuhan persyaratan izin. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat literasi digital masyarakat masih menjadi tantangan dalam implementasi pelayanan publik berbasis *online*. Selain faktor masyarakat, perubahan regulasi dan pembaruan sistem OSS yang cukup dinamis juga menjadi kendala tersendiri dalam implementasi pelayanan perizinan. Pegawai DPMPTSP menyampaikan bahwa perubahan regulasi seringkali memerlukan penyesuaian sistem sehingga proses pelayanan terkadang mengalami hambatan teknis. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh tingkat literasi digital masyarakat dan kemampuan adaptasi pengguna terhadap sistem pelayanan elektronik

DISKUSI

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, implementasi *Online Single Submission* (OSS) pada DPMPTSP Provinsi NTB secara umum telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kemudahan berusaha. Temuan ini terlihat dari proses perizinan yang menjadi lebih cepat, sederhana, dan terintegrasi dibandingkan sistem pelayanan konvensional. Sebelum penerapan OSS, pelaku usaha harus mengurus perizinan melalui beberapa instansi secara terpisah sehingga prosesnya memerlukan waktu yang lebih lama dan biaya administrasi yang lebih besar. Setelah OSS diterapkan, sebagian besar tahapan perizinan dapat dilakukan melalui satu platform elektronik sehingga mengurangi kompleksitas birokrasi. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi pelayanan sebagaimana konsep e-government yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Sari dan Handayani (2022) yang menyatakan bahwa sistem perizinan berbasis elektronik mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus legalitas usaha. Namun, penelitian ini memberikan bukti empiris yang lebih spesifik pada konteks DPMPTSP Provinsi NTB, yaitu

bahwa kemudahan yang dirasakan pengguna tidak hanya berasal dari percepatan proses layanan, tetapi juga dari tersedianya informasi persyaratan yang lebih transparan dan terstruktur melalui sistem OSS. Dengan demikian, OSS tidak hanya berfungsi sebagai instrumen digitalisasi administrasi, tetapi juga sebagai sarana peningkatan transparansi pelayanan publik.

Temuan lain menunjukkan bahwa OSS telah dimanfaatkan secara luas oleh pelaku usaha, khususnya kelompok Usaha Mikro dan Kecil (UMK). Kondisi ini mengindikasikan bahwa digitalisasi perizinan berpotensi memperluas akses masyarakat terhadap legalitas usaha dan mendukung pengembangan iklim investasi yang lebih inklusif. Hasil ini memperkuat penelitian Pratama (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan publik berbasis digital dapat meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Nurfadilah dan Khaerani (2023) yang menunjukkan bahwa implementasi OSS mampu meningkatkan kemudahan akses layanan perizinan dan efisiensi administrasi bagi pelaku UMKM. Akan tetapi, penelitian ini menemukan bahwa tingkat pemanfaatan OSS tidak sepenuhnya mencerminkan kemandirian pengguna karena sebagian pelaku usaha masih memerlukan bantuan petugas dalam proses pengoperasian sistem. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh tingkat literasi digital dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi secara mandiri.

Fakta tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi OSS tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia sebagai pengguna layanan. Rendahnya literasi digital masyarakat menjadi salah satu faktor yang membatasi optimalisasi pemanfaatan OSS. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wirawan (2019) yang menjelaskan bahwa tantangan utama implementasi pelayanan publik digital di daerah sering kali berasal dari aspek pengguna, bukan semata-mata dari aspek teknologi. Dengan kata lain, transformasi digital pelayanan publik memerlukan keseimbangan antara pengembangan sistem dan peningkatan kapasitas pengguna.

Selain faktor literasi digital, penelitian ini juga menemukan adanya kendala berupa keterbatasan akses pemerintah daerah dalam menangani permasalahan teknis OSS yang terpusat pada sistem nasional. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa kendala teknis membutuhkan waktu penyelesaian yang relatif lebih lama karena harus melalui koordinasi dengan pemerintah pusat. Temuan ini memperlihatkan bahwa implementasi OSS masih menghadapi tantangan koordinasi antarlembaga dalam tata kelola pelayanan digital. Oleh karena itu, efektivitas OSS tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi yang

digunakan, tetapi juga pada sinergi kelembagaan dan kejelasan mekanisme koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah.

Meskipun demikian, keberadaan layanan pendampingan yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi NTB menjadi faktor penting yang mendukung keberhasilan implementasi OSS. Pendampingan tersebut mampu menjembatani kesenjangan literasi digital masyarakat sehingga pelayanan tetap dapat diakses oleh seluruh kelompok pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan publik tidak dapat sepenuhnya menggantikan peran interaksi manusia, melainkan memerlukan kombinasi antara teknologi dan pelayanan pendampingan yang responsif. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi, penguatan literasi digital masyarakat, serta optimalisasi koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas implementasi OSS dalam mendukung kemudahan berusaha di Provinsi Nusa Tenggara Barat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *Online Single Submission* (OSS) pada DPMPTSP Provinsi NTB secara umum telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap kemudahan berusaha. Penerapan OSS mampu meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan melalui proses pelayanan yang lebih cepat, praktis, dan terintegrasi secara digital dibandingkan sistem pelayanan *offline*. Melalui OSS, pelaku usaha dapat mengurus legalitas usaha secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan sehingga dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga.

Implementasi OSS juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan perizinan serta meningkatkan transparansi pelayanan publik. Tingginya jumlah pengguna OSS di Provinsi NTB menunjukkan bahwa pelayanan perizinan berbasis digital telah dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat, khususnya pelaku usaha mikro dan kecil. Selain itu, implementasi OSS turut mendukung terciptanya iklim usaha yang lebih kondusif di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Meskipun demikian, implementasi OSS masih menghadapi beberapa kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, kendala teknis pada sistem, serta perubahan regulasi yang cukup dinamis. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, pendampingan kepada masyarakat, serta penguatan koordinasi antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat agar implementasi OSS dapat berjalan lebih optimal dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Kementerian Investasi/BKPM. (2021). *Sistem Online Single Submission (OSS) berbasis risiko*. Jakarta: BKPM.
- Kurniawan, A., & Putri, D. (2023). Digitalisasi pelayanan publik dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan usaha. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 85–94.
- Lexy J. Moleong. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nurfadilah, N., & Khaerani, S. (2023). Implementasi Online Single Submission (OSS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan usaha bagi UMKM. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan*, 4(2), 118–129.
- Pratama, Y. A. (2021). Transformasi digital pelayanan publik melalui sistem *online single submission* (OSS). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 4(2), 101–110.
- Sari, D. P., & Handayani, R. (2022). Implementasi pelayanan perizinan berbasis *online* pada DPMPTSP. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(2), 123–130.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wirawan, B. (2019). Tantangan implementasi e-government dalam pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 16(3), 321–334.
- World Bank. (2020). *Doing Business 2020: Comparing business regulation in 190 economies*. World Bank Publications.