

Implementasi Online Single Submission (OSS) Dalam Percepatan Perizinan Di Kabupaten Tabanan

Ni Ketut Arniti¹, I Dewa Putu Angga Primaditha², I Nyoman Subanda³, I.G.A.A. Dewi Sucitawathi Pinatih⁴

^{1,2,3,4} Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Bali, Indonesia

E-mail: primaditha04@gmail.com¹, ketutarniti@undiknas.ac.id²

Article History:

Received: 25 Juni 2026

Revised: 06 Juli 2026

Accepted: 19 Juli 2026

Keywords: *Online Single Submission (OSS), pelayanan publik, perizinan berusaha, transformasi digital, DPMPTSP Kabupaten Tabanan, reformasi birokrasi*

Abstract: Efektivitas pengoperasian platform Online Single Submission (OSS) di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Tabanan menjadi objek kajian utama dalam penelitian ini. Peneliti berusaha memotret fenomena tersebut dengan menerapkan metode kualitatif melalui pendekatan deskriptif, di mana data dikumpulkan secara komprehensif lewat studi dokumentasi, observasi lapangan, serta wawancara mendalam. Adapun teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards III sengaja dipilih sebagai landasan teoritis guna membedah kualitas pelayanan publik secara mendalam, sekaligus memetakan berbagai kendala nyata di lapangan. Secara umum, kehadiran sistem OSS terbukti memberikan dampak positif dalam mempermudah proses perizinan usaha melalui integrasi sistem dan pemrosesan dokumen yang jauh lebih cepat. Kendati demikian, hasil riset menunjukkan bahwa efisiensi operasional sistem ini belum tercapai seutuhnya. Faktor penghambat utama yang ditemukan meliputi konektivitas internet yang masih minim di wilayah pelosok, rendahnya tingkat literasi teknologi di kalangan pelaku UMKM, serta adanya resistensi masyarakat yang cenderung gemar bertransaksi secara konvensional. Oleh karena itu, output dari kajian ilmiah ini diproyeksikan sebagai bahan referensi strategis untuk menciptakan regulasi perizinan digital yang lebih adaptif dan inklusif.

PENDAHULUAN

Memenuhi kebutuhan dasar masyarakat adalah tanggung jawab mendasar pemerintah, dan pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan, mulai dari dukungan administratif hingga penyediaan gedung dan layanan publik. Pelayanan publik dalam pemerintahan kontemporer dipandang sebagai komponen penting dalam mencapai kepemimpinan yang akuntabel, transparan, dan sukses, bukan hanya sekadar fungsi administratif. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "pelayanan publik" adalah pelaksanaan serangkaian tindakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, salah satu cara terpenting untuk mengukur efektivitas pemerintah adalah dengan melihat tingkat pelayanan publik (Sabillah et al., 2022).

Telah terjadi pergeseran besar dalam sistem pelayanan publik Indonesia sebagai akibat dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Transisi dari penyampaian layanan tradisional ke

digital merupakan langkah pertama dalam transformasi digital pemerintah. Birokrasi yang lebih efisien, proses pelayanan yang lebih cepat, dan akses publik yang lebih mudah terhadap layanan pemerintah adalah tujuan dari transisi ini. Dipercaya bahwa akan tercipta layanan yang lebih terbuka dan birokrasi yang berbelit-belit akan berkurang melalui penggunaan teknologi informasi (Widyastuti et al., 2024).

Salah satu aspek dari upaya pemerintah untuk mereformasi birokrasi dan meningkatkan tata kelola adalah digitalisasi layanan publik. Baik penyederhanaan proses administrasi maupun peningkatan layanan publik melalui penggunaan teknologi merupakan inti dari reformasi birokrasi. Layanan pemerintah kini dapat diberikan lebih cepat, akurat, dan universal melalui teknologi digital, menghilangkan hambatan geografis dan temporal. Hal ini menyoroti bagaimana kemajuan teknologi sangat penting dalam mendorong modernisasi layanan publik Indonesia.

Sebagai ilustrasi bagaimana layanan publik semakin terdigitalisasi, pertimbangkan penggunaan sistem Online Single Submission (OSS) di sektor perizinan usaha. Online Single Submission (OSS) adalah platform digital yang bertujuan untuk menyederhanakan prosedur perizinan usaha. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2021, yang membahas implementasi perizinan usaha berbasis risiko, dan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017, yang membahas percepatan implementasi usaha, keduanya memberikan dukungan untuk implementasi OSS. Meningkatkan iklim investasi dan pertumbuhan ekonomi daerah adalah tujuan dari sistem ini, itulah sebabnya sistem ini berupaya menyederhanakan prosedur perizinan usaha.

Penggunaan OSS adalah upaya yang dipimpin pemerintah untuk menyederhanakan proses perizinan. Sejumlah lembaga terlibat dalam proses perolehan izin usaha yang memakan waktu dan seringkali dianggap terlalu rumit sebelum implementasi sistem OSS (Online Single Submission). OSS memungkinkan integrasi banyak layanan perizinan ke dalam platform elektronik yang terpadu. Tujuannya adalah untuk membuat layanan perizinan lebih transparan dan mempercepat proses penerbitan izin usaha.

Menurut Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021, perizinan usaha adalah proses di mana individu atau entitas diberi wewenang untuk memulai dan menjalankan usaha mereka sendiri. Ketika menerapkan sistem OSS berbasis risiko, sistem ini mempertimbangkan tingkat risiko yang terkait dengan setiap operasi perusahaan. Metode ini memungkinkan kontrol pemerintah yang lebih efisien dengan menyesuaikan proses perizinan dengan tingkat risiko yang ditimbulkan oleh bisnis. Bisnis dapat lebih mudah memenuhi kriteria perizinan yang spesifik untuk industri mereka dengan sistem ini.

Setelah pendaftaran akun, validasi data untuk pelaku usaha, entri data untuk bisnis, analisis tingkat risiko, dan penerbitan izin usaha secara elektronik adalah beberapa langkah dalam penerapan OSS. Untuk berpartisipasi dalam sistem ini, perusahaan harus menyediakan data pajak terintegrasi pemerintah selain NIK (Nomor Induk Kependudukan). Selain itu, OSS menggunakan pendekatan penilaian mandiri, yang memungkinkan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan mereka sendiri sambil tetap diawasi oleh pemerintah.

Meskipun OSS (Online Single Submission) diciptakan untuk mempermudah layanan perizinan, masih banyak masalah dalam implementasinya di berbagai lokasi. Penyebab umum masalah ini meliputi ketidakmampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital, infrastruktur internet yang buruk, dan kualitas jaringan yang tidak konsisten. Lebih buruk lagi, tidak semua pegawai pemerintah tidak mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan platform layanan elektronik baru ini. Masalah ini menunjukkan bahwa sistem teknologi bukanlah satu-satunya faktor yang memengaruhi keberhasilan adopsi OSS; persiapan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur yang memadai sama pentingnya (Wisnumurti, 2022).

.....

Menurut studi sebelumnya, layanan perizinan perusahaan di Kota Denpasar telah mengalami percepatan yang signifikan sejak penerapan OSS. Banyak yang percaya bahwa teknik ini dapat membuat proses memperoleh izin usaha lebih mudah dan cepat bagi masyarakat umum. Masalah dengan ketidakmampuan petugas layanan dalam menggunakan sistem OSS dan kurangnya dukungan bagi pelaku bisnis telah menyebabkan implementasi yang kurang ideal. Masalah umum lain yang muncul saat memberikan layanan adalah gangguan pada jaringan internet (Wisnumurti, 2022).

Kabupaten Badung juga memiliki masalah serupa. Rendahnya pemahaman masyarakat tentang sistem digital dan kurangnya kesiapan pejabat pemerintah untuk mendukung layanan berbasis elektronik terus menjadi tantangan bagi implementasi OSS (Online Single Submission), menurut penelitian Mettayuni dkk. (2024). Karena itu, masih ada individu yang lebih memilih memproses izin secara manual daripada mengandalkan sistem OSS.

Terdapat penelitian tentang implementasi OSS di tingkat provinsi di Bali serta di tingkat kabupaten dan kota. Menurut temuan tersebut, OSS berbasis risiko membantu meningkatkan standar kualitas layanan perizinan. Meskipun terdapat beberapa perbedaan regional dalam kompetensi sumber daya manusia dan kesiapan infrastruktur teknologi, faktor-faktor ini tetap berdampak pada efektivitas adopsi OSS. Keberhasilan digitalisasi layanan publik membutuhkan dukungan dari berbagai faktor pendukung, seperti yang ditunjukkan oleh hal ini.

Implementasi OSS seringkali lebih sulit di lokasi non-metropolitan, terutama yang memiliki infrastruktur digital yang kurang berkembang dan tingkat literasi teknologi publik yang lebih rendah (Palandeng dan Megawati, 2025). Upaya untuk meningkatkan infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, dan kerja sama antara pemerintah federal dan negara bagian sangat diperlukan untuk keberhasilan implementasi Online Single Submission (OSS). Untuk mencapai potensi penuh transformasi birokrasi melalui cara digital, beberapa langkah sangat penting.

Nur dkk. (2024) menemukan bahwa efisiensi layanan perizinan sangat meningkat dengan instalasi OSS. Sebelum implementasi OSS, periode pemrosesan izin sekitar 15 hari kerja; sekarang mendekati 7 hari kerja. Selain itu, terjadi peningkatan kepuasan publik terhadap layanan perizinan. Namun, penelitian tersebut menemukan beberapa masalah, termasuk keengganan pejabat untuk menggunakan sistem digital, kurangnya sosialisasi kepada publik, dan kendala teknis.

Dengan bantuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), beberapa wilayah di Provinsi Bali, termasuk Kabupaten Tabanan, telah menggunakan sistem OSS sejak tahun 2018. Peraturan Pelaksanaan Layanan Perizinan dan Non-Perizinan, Peraturan Bupati Tabanan Nomor 24 Tahun 2020 semakin mendukung implementasi OSS di Kabupaten Tabanan. Pelayanan perizinan yang lebih cepat, efektif, dan tersedia untuk umum adalah tujuan dari penerapan sistem ini. Meskipun demikian, masih ada sejumlah tantangan dalam penerapannya, termasuk kurangnya pengetahuan masyarakat tentang OSS, preferensi terhadap pengurusan izin secara langsung, dan konektivitas internet yang tidak stabil di beberapa daerah terpencil (Bakhrur Rokhman et al., 2024).

Selain itu, terdapat tantangan teknologi pada jaringan internet dan server pusat OSS yang mempersulit pengunggahan dan verifikasi dokumen selama penerapan OSS di Kabupaten Tabanan (Palandeng & Megawati, 2025). Skenario ini menunjukkan bahwa masih terdapat hambatan yang signifikan dan kompleks terhadap pengembangan layanan perizinan yang berbasis digital. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, sangat penting untuk mempelajari implementasi Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Tabanan untuk mempercepat perizinan guna mempelajari cara kerjanya dan melihat berbagai masalah yang muncul di sepanjang jalan. Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Tabanan, Indonesia, dengan fokus

.....

khusus pada perizinan usaha digital.

LANDASAN TEORI

1. Konsep Implementasi Kebijakan

Bagian penting dari pengembangan kebijakan publik yang baik adalah mewujudkan rencana tersebut hingga tuntas, dan di sinilah implementasi kebijakan berperan. Pencapaian tujuan kebijakan yang efisien dan sukses tidak hanya membutuhkan tugas administratif tetapi juga manajemen sumber daya, kerja sama antar pemangku kepentingan, dan banyak lagi. Kapasitas lembaga pelaksana untuk menjalankan kebijakan sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat langsung merasakan manfaatnya merupakan faktor kunci dalam efektivitas implementasi kebijakan (Warda et al., 2024).

Sederhananya, kebijakan publik adalah jumlah tindakan pemerintah yang diambil sebagai respons terhadap isu-isu sosial. Program langsung atau peraturan teknis tambahan dapat melaksanakan implementasi kebijakan. Dengan demikian, tujuan implementasi kebijakan adalah untuk memastikan apakah kebijakan tersebut telah berhasil mencapai tujuan yang dimaksudkan (Gunawan et al., 2023).

Studi ini meneliti implementasi sistem Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Tabanan untuk mempercepat layanan perizinan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III. Komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi adalah empat karakteristik kunci yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, menurut Edward III.

A. Komunikasi (Communication)

Para pelaksana kebijakan dan masyarakat, yang merupakan penerima layanan, bergantung pada komunikasi yang efektif, yang merupakan komponen kunci dari implementasi kebijakan. Untuk berhasil menerapkan kebijakan dan mencegah kesalahan selama penerapan OSS, pendekatan komunikasi yang jelas, konsisten, dan mudah dipahami sangat diperlukan. Penanda komunikasi meliputi:

- Transmisi, yaitu proses penyampaian informasi mengenai sistem OSS dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dan masyarakat pengguna layanan.
- Kejelasan dan konsistensi, yaitu keseragaman informasi terkait prosedur, mekanisme pelayanan, serta standar operasional OSS agar tidak menimbulkan perbedaan pemahaman dalam pelaksanaannya (Rokhman et al., 2024).

B. Sumber Daya (Resources)

Ketersediaan sumber daya sangat penting untuk kelancaran pelaksanaan kebijakan apa pun. Untuk menjamin penyampaian layanan terbaik, penerapan OSS memerlukan fasilitas yang memadai, sumber daya manusia yang berkualitas, dan fondasi teknologi yang solid. Beberapa indikator sumber daya adalah:

- Sumber daya manusia (SDM), yaitu kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem OSS serta memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam proses pengurusan izin usaha.
- Fasilitas dan infrastruktur, yaitu tersedianya perangkat teknologi, sistem digital, dan jaringan internet yang mendukung pelayanan perizinan berbasis elektronik.

C. Disposisi (Disposition)

.....

Disposisi mengacu pada mentalitas, dedikasi, dan kesiapan pasukan militer untuk melaksanakan kebijakan. Optimisme dan dedikasi anggota layanan akan membantu memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat waktu, efisien, dan efektif. Indikator disposisi meliputi:

- Komitmen dan dedikasi, yaitu kesungguhan aparatur dalam menjalankan kebijakan OSS sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Responsivitas, yaitu kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan serta membantu masyarakat dalam proses pengurusan izin usaha.

D. Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure)

Cara suatu organisasi melaksanakan kebijakan dikenal sebagai struktur birokrasinya. Pelaksanaan kebijakan yang efektif dan terfokus dipastikan oleh struktur birokrasi yang baik, yang mendukung koordinasi antar lembaga. Beberapa tanda birokrasi hierarkis adalah:

- Standard Operating Procedures (SOP), yaitu pedoman kerja yang mengatur mekanisme pelayanan OSS agar proses pelayanan berjalan secara terstruktur dan memberikan kepastian kepada masyarakat.
- Fragmentasi, yaitu koordinasi antarinstansi dalam mendukung pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu melalui sistem OSS (Manik & Mayarni, 2021).

2. Definisi Online Single Submission (OSS)

Pengembangan Online Single Submission (OSS) oleh pemerintah merupakan inisiatif e-government yang memfasilitasi pengajuan layanan perizinan usaha secara elektronik. Istilah "e-government" mengacu pada praktik peningkatan layanan publik, penyederhanaan proses administrasi, dan peningkatan transparansi pemerintah melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (Hanif, 2024).

Online Single Submission (OSS) didirikan dengan tujuan menciptakan platform digital yang dapat menyatukan berbagai layanan perizinan. Tujuan sistem ini adalah untuk menyederhanakan layanan, memberikan kepastian hukum yang lebih besar kepada pelaku usaha, dan mempermudah proses perolehan izin usaha. Selain itu, sistem layanan yang lebih terbuka dan terintegrasi diharapkan dapat mengurangi praktik maladministrasi dengan diperkenalkannya OSS.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Perizinan Usaha Berbasis Risiko memperkuat implementasi OSS di Indonesia. OSS adalah layanan perizinan digital yang juga merupakan komponen reformasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan iklim investasi di daerah dan menyederhanakan operasional layanan (Syafriadi, 2023)

3. Konsep Layanan Online Single Submission (OSS)

Pemerintah pusat dan daerah terhubung melalui platform elektronik terpadu yang dikenal sebagai Online Single Submission (OSS), yang merupakan sistem layanan perizinan terintegrasi. Untuk menyederhanakan operasi pemerintah dan mempersingkat waktu yang dibutuhkan untuk memberikan izin usaha, sistem ini diterapkan. Proses permohonan izin dulunya lebih rumit dan tidak efisien sebelum OSS hadir. Proses tersebut melibatkan kunjungan ke berbagai instansi satu per satu.

Pergeseran dari sistem layanan perizinan berbasis izin ke sistem berbasis risiko telah terjadi sebagai hasil dari implementasi OSS berbasis risiko sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 (Widyastuti dkk., 2024). Metode ini menyederhanakan dan mengukur proses layanan

dengan memberikan berbagai jenis izin berdasarkan tingkat risiko aktivitas perusahaan. OSS mendasarkan implementasi layanan perizinannya pada instrumen NSPK (Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria), khususnya:

- A. Norma, yaitu aturan yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan perizinan berbasis risiko.
- B. Standar, yaitu persyaratan teknis yang wajib dipenuhi pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya.
- C. Prosedur, yaitu tahapan pelayanan perizinan berbasis digital yang memberikan kepastian alur pelayanan.
- D. Kriteria, yaitu klasifikasi tingkat risiko usaha yang menentukan jenis izin yang diperlukan oleh pelaku usaha.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, pendekatan yang relatif baru di bidang ini, sebagai metodologinya. Karena fokus pendekatan penelitian ini adalah untuk memahami data empiris, maka pendekatan ini juga disebut sebagai metode artistik (Prof. Dr. Sugiyono, 2023, hlm. 8). Data yang digunakan untuk penelitian ini berasal dari dua sumber: pertama, wawancara dan observasi penulis sendiri yang dilakukan saat bekerja di lapangan; dan kedua, riset pustaka terhadap dokumen resmi, buku, statistik, arsip, dokumentasi, dan makalah dari studi terkait. Data disajikan secara numerik. Salah satu teknik pengambilan sampel non-acak adalah pengambilan sampel bertujuan (*purposive sampling*), yang melibatkan penentuan sampel berdasarkan ciri-ciri spesifik yang sesuai dengan tujuan penelitian untuk menjawab permasalahan penelitian. Metode ini digunakan bersamaan dengan observasi dan wawancara untuk mengumpulkan data (Nahdlatul & Sulawesi, 2024). Partisipan dalam penelitian ini meliputi: Anggota Staf Operator OSS, Komunitas Pengguna OSS, dan Profesional Muda di Industri Lisensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III, makalah ini mengkaji bagaimana sistem Online Single Submission (OSS) diterapkan untuk mempercepat layanan perizinan di Kabupaten Tabanan. Dengan gagasan ini sebagai panduan, kita dapat mengevaluasi seberapa baik DPMPTSP Kabupaten Tabanan mampu menggunakan OSS untuk meningkatkan kualitas layanan perizinannya dengan melihat empat area utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Selain sistem digital, hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan peralatan, pengetahuan masyarakat, dan kemampuan beradaptasi terhadap sistem layanan berbasis teknologi merupakan faktor terpenting dalam menentukan keberhasilan adopsi OSS. Dengan demikian, transformasi digital pelayanan publik membutuhkan dukungan dari pengguna dan organisasi selain dari sisi sistem.

1. Implementasi Kebijakan Menurut George C. Edward III

A. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang efektif, yang memainkan peran penting dalam membuat informasi kebijakan menjadi jelas dan mudah dipahami. Pemerintah telah berkomunikasi dengan pelaku bisnis di Kabupaten Tabanan sebagai bagian dari implementasi OSS (Online Single Submission) melalui penyuluhan langsung, layanan

pendampingan, dan media digital seperti situs web dan WhatsApp. Pelaku kebijakan adalah pelaksana kebijakan, dan pemerintah adalah pelaksana kebijakan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa OSS telah dikomunikasikan dengan baik. Namun demikian, selalu ada hambatan dalam pemahaman publik ketika menyangkut komunikasi yang sukses, terutama bagi pelaku bisnis yang belum terbiasa dengan teknologi digital.

Pernyataan resmi menunjukkan bahwa meskipun telah dilakukan penyebaran pengetahuan yang luas, beberapa pelaku industri masih membutuhkan lebih banyak bantuan untuk memahami sistem OSS. Hal ini membuktikan bahwa kemampuan penerima untuk memahami pesan sama pentingnya dengan penyampaian informasi ketika menyangkut implementasi kebijakan. Meskipun pelanggan layanan berpendapat bahwa komunikasi petugas efektif, mereka tetap mencatat bahwa penggunaan istilah teknis dalam sistem OSS membuatnya sulit dipahami. Untuk membuat informasi lebih mudah dipahami, pelaku bisnis menganjurkan perlunya penyederhanaan bahasa. Hasil ini menguatkan temuan Puspitasai dkk. (2024), yang menemukan bahwa komunikasi publik dan kurangnya literasi digital masih menjadi hambatan dalam adopsi OSS. Ini berarti bahwa komunikasi OSS dapat memperoleh manfaat dari strategi yang lebih langsung, menarik, dan ramah pengguna.

B. Sumber Daya

Implementasi kebijakan sangat bergantung pada sumber daya, yang meliputi aset keuangan, modal manusia, dan fasilitas serta peralatan fisik. Sumber daya manusia di Kabupaten Tabanan umumnya memadai dalam hal kompetensi dan kualitas dalam hal penerapan OSS (Online Single Submission). Di sisi lain, kecepatan layanan terpengaruh oleh meningkatnya jumlah permohonan izin, yang menimbulkan masalah dalam hal kuantitas. Skenario ini menunjukkan bahwa beban kerja petugas selalu berubah, sehingga memerlukan penyesuaian berkelanjutan terhadap kapasitas sumber daya manusia.

Untuk mendukung sistem OSS berbasis digital, infrastruktur teknis sama pentingnya dengan sumber daya manusia. Menurut penelitian, proses layanan tidak selancar yang seharusnya karena masalah yang terus berlanjut dengan jaringan internet dan perangkat terkait. Dengan mempertimbangkan kendala-kendala ini, jelas bahwa sistem yang terhubung secara nasional dan kesiapan infrastruktur regional sangat penting untuk keberhasilan OSS. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Arifin dkk. (2024), yang menemukan bahwa implementasi OSS dapat meningkatkan efisiensi layanan, tetapi infrastruktur yang terbatas dan kurangnya kapasitas di antara petugas masih menjadi kendala. Oleh karena itu, mengoptimalkan OSS membutuhkan penguatan sumber daya manusia melalui pelatihan dan peningkatan kualitas infrastruktur.

C. Disposisi

Yang integral terhadap dedikasi, akuntabilitas, dan responsivitas pejabat dalam melaksanakan kebijakan adalah mentalitas atau pandangan mereka yang ditugaskan untuk melaksanakannya. Selama peluncuran OSS (Online Single Submission) di Kabupaten Tabanan, para pejabat menunjukkan sikap yang baik dalam melayani masyarakat. Ketika membantu pelaku usaha menyelesaikan masalah perizinan, para narasumber melaporkan bahwa petugas layanan profesional, ramah, dan cepat tanggap. Selain menangani tugas-tugas administratif, para pejabat sering membantu melayani pelanggan secara langsung.

Kesan penerima layanan tentang keramahan, keterampilan komunikasi, dan kesabaran petugas dalam mengklarifikasi proses perizinan juga tercermin dalam kesan para pelaku usaha. Ini berarti bahwa pelayanan publik telah menjadi lebih berempati sebagai hasil dari program OSS. Namun demikian, kualitas layanan yang konsisten dapat terpengaruh oleh beban kerja yang berat dari pihak berwenang. Mengingat keadaan saat ini, jelas bahwa manajemen sumber daya manusia

.....

yang lebih baik diperlukan untuk menjaga kualitas layanan tetap tinggi secara berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan temuan Puspitasai dkk. (2024), yang menyoroti pentingnya kesiapan pejabat dan dukungan pelatihan yang tepat tentang kualitas layanan. Oleh karena itu, mengoptimalkan efektivitas layanan OSS membutuhkan pandangan optimis yang didukung oleh manajemen sumber daya manusia yang solid.

D. Strukur Birokrasi

Dalam hal penerapan kebijakan, struktur birokrasi merupakan faktor yang berkaitan dengan proses, alokasi pekerjaan, dan kerja sama antar unit. Kerangka birokrasi di Kabupaten Tabanan telah dibentuk melalui penggunaan Standard Operating Procedures (SOP) yang terdefinisi dengan baik dan metodis untuk implementasi Online Single Submission (OSS). Tanggung jawab operator telah diatur untuk memberikan prosedur layanan yang lebih terarah. Penerima layanan percaya bahwa OSS dapat menyederhanakan sistem yang terlalu birokratis menjadi sesuatu yang lebih ramah pengguna dan kohesif.

Dengan memusatkan prosedur perizinan, pelaku bisnis menghemat waktu dan tenaga dibandingkan dengan pergi ke berbagai otoritas. Bahwa OSS telah mampu menurunkan hambatan birokrasi tradisional terbukti dari hal ini. Namun, masih ada masalah dengan implementasi sistem dan dalam koordinasi antar sektor. Situasi ini menyoroti fakta bahwa, terlepas dari umur panjang struktur birokrasi, efektivitasnya bergantung pada kerja sama antar lembaga dan bantuan teknis. Wardani dkk. (2024) menemukan bahwa OSS dapat meningkatkan efektivitas layanan, tetapi kerja sama antar lembaga yang lebih kuat masih diperlukan untuk mencapai hasil yang optimal. Temuan ini sejalan dengan temuan mereka.

2. Konsep Layanan Online Single Submission (OSS)

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Usaha Berbasis Risiko menjadi dasar implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Tabanan. Reformasi birokrasi bertujuan untuk menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan terintegrasi, dan sistem ini merupakan salah satu komponen transformasi tersebut. OSS juga mendasarkan pelayanannya pada instrumen NSPK, yang merupakan singkatan dari Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria.

- A. Pada aspek norma, semua orang dapat merasa tenang karena OSS di Kabupaten Tabanan telah diimplementasikan sesuai dengan semua peraturan perundang-undangan yang relevan, sehingga memberikan ketenangan pikiran bagi pelaku usaha dan masyarakat. Sistem ini juga meningkatkan keterbukaan dengan membuat informasi digital lebih mudah diakses. Namun, pemahaman masyarakat terhadap istilah-istilah teknis masih menjadi masalah, sehingga upaya untuk menyederhanakan informasi dan memperluas jangkauan masih diperlukan.
 - B. Pada aspek prosedur, dengan menggunakan sistem digital terintegrasi, OSS telah secara efektif menyederhanakan alur pelayanan perizinan. Meskipun sebagian besar orang tidak mengalami kesulitan dalam mengikuti langkah-langkahnya, sebagian lainnya yang belum terbiasa dengan sistem elektronik mungkin masih mengalami kesulitan.
 - C. Pada aspek standar, ketepatan waktu, kualitas layanan, dan keamanan sistem adalah area di mana layanan OSS mengikuti standar nasional. Namun, penerapannya masih terhambat oleh kendala teknis dan keterbatasan jaringan.
 - D. Pada aspek kriteria, sistem berbasis risiko, yang terintegrasi ke dalam OSS, secara otomatis memodifikasi kebutuhan perizinan sesuai dengan tingkat risiko perusahaan. Meskipun
-

membuat masyarakat memahami kebutuhan tersebut masih menjadi tantangan, sistem ini dianggap lebih efisien.

Secara umum, layanan perizinan di Kabupaten Tabanan telah lebih cepat sejak OSS diterapkan, berkat pengurangan birokrasi dan digitalisasi layanan. Untuk mengoptimalkan sistem dan mencapai tujuan pelayanan publik yang efisien dan efektif, masih diperlukan peningkatan literasi digital masyarakat, kemampuan staf, infrastruktur, dan komunikasi.

KESIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan metode Online Single Submission (OSS) oleh DPMPTSP Kabupaten Tabanan untuk mempercepat perizinan perusahaan berjalan dengan baik, meskipun belum sempurna. Model implementasi kebijakan George C. Edward III, yang menekankan pentingnya sinergi antara disposisi, komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi, diperkuat secara konseptual oleh penelitian ini. Dengan menyederhanakan proses, mengintegrasikan layanan digital, dan mempercepat perizinan, OSS telah membantu meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan sekaligus mengurangi kompleksitas birokrasi tradisional. Akses internet yang tidak memadai di beberapa daerah, kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat umum dan khususnya usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) merupakan beberapa tantangan yang masih ada untuk penerapannya secara luas. Selain itu, layanan perizinan terpengaruh ketika terjadi masalah teknis pada sistem OSS pusat. Kejadian ini menyoroti fakta bahwa sistem digital hanyalah salah satu faktor dalam optimasi OSS; dua faktor lainnya adalah kesiapan peralatan dan kemampuan adaptasi masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi.

Tren umum menuju layanan publik digital dan reformasi birokrasi yang berkelanjutan tercermin dalam penerapan OSS di Kabupaten Tabanan. Oleh karena itu, kita perlu melakukan upaya bersama untuk meningkatkan tingkat literasi digital masyarakat, memberikan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai negeri untuk meningkatkan kemampuan mereka, dan memastikan bahwa setiap orang memiliki akses ke infrastruktur teknologi informasi yang sama. Penelitian tambahan dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, membandingkan berbagai daerah, dan menggali lebih dalam tentang dampak OSS terhadap investasi daerah dan daya saing usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di era digital.

DAFTAR REFERENSI

- Arifin, M., Mustofa, A., & Pramudiana, I. D. (2024). Implementasi OSS dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP. *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 4, 13–14. <https://doi.org/10.38156/jisp.v4i3.262>
- Bakhrur Rokhman, Tobirin, Ali Rokhman, & Denok Kurniasih. (2024). Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Sistem Online Single Submission (OSS). *Journal of Social and Economics Research*, 6(1), 1562–1580. <https://doi.org/10.54783/jser.v6i1.399>
- Gunawan, C. Y. F., Purnamaningsih, P. E., & Winaya, I. K. (2023). Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Business and Investment Review*, 1(4), 9–14. <https://doi.org/10.61292/birev.v1i4.34>
- Hanif, L. A. N. H. (2024). Analisis SWOT Implementasi Online Single Submission (OSS) dalam Optimalisasi Investasi di Kabupaten Tulungagung. *Publiciana*, 17(01), 33–43. <https://doi.org/10.36563/publiciana.v17i01.931>

- Hidayatullah, A. (2024). Evaluasi Implementasi Sistem Online Single Submission dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Perizinan di Bima. *Salam*, 4(3), 96–104.
- Mettayuni, D. M., Widnyani, I. A. P. S., & Sumada, I. M. (2024). Implementation of Online Single Submission in the issuance of micro and small business licenses (IUMK) at the One-Stop Integrated Services Agency of Denpasar City. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 22(1), 140–148. <https://doi.org/10.63309/dialektika.v22i1.223>.
- Nur, U., Putrianto, L. I., Nurhusna, I., & Nurhatia, R. (2024). Evaluasi Program Pelayanan Perizinan Online melalui Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Sintang. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan*, 5(3), 128–141. <https://doi.org/10.18196/jpk.v5i3.19194>
- Nurfauziah, N., Mawar, M., Harmonis, F., & Nugraha, M. Q. (2025). Efektivitas Kebijakan Online Single Submission pada DPMPTSP Tangerang Selatan. *Studi Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 192–207.
- Palandeng, A. L., & Megawati, S. (2025). Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kota Surabaya. *Publika*, 12(4), 1023–1038. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n4.p1.023-1.038>.
- Puspitasari, C., Kusbandrijo, B., & Puspaningtyas, A. (2024). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) pada DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(03), 68–77. <https://doi.org/10.69957/praob.v4i03.1535>
- Sabillah, A. R. P., Handoko, R., & Widodo, J. (2022). Implementasi Online Single Submission (OSS) dalam Meningkatkan Kualitas Perizinan. *Jurnal Studia Administrasi*, 4(1), 13–21.
- Syafriadi, S. (2023). Efektivitas Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) untuk Pelayanan Perizinan di Mal Pelayanan Publik Pekanbaru. *AL-MANHAIJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, 5(2), 1081–1088. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i2.2547>
- Syamsuddin, & N. M. H. (2024). Strategi Manajerial dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem Online Single Submission. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 5(4), 769–777. <https://doi.org/10.36418/syntaximperatif.v5i4.478>.
- Warda, N. T., Rusly, F., & Firdausiyah, V. (2024). AS-SYAR'I: Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga. *AS-SYAR'I: Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga*, 6(1), 2221–2231. <https://doi.org/10.47476/assyari.v6i3.7274>.
- Wardani, M., Kamaluddin, K., Hidayatullah, A., & Haeril, H. (2024). Evaluasi Implementasi Sistem Online Single Submission dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Perizinan di Kota Bima. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), 96–104. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.538>.
- Wisnumurti, A. A. G. O. (2022). Efektivitas pelaksanaan kebijakan pendaftaran izin usaha UMKM secara digital melalui Online Single Submission (OSS) di Kota Denpasar. *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 5(12), 5441–5446. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i12.1230>.
-